

ESTUDO DE PÚBLICOS DO MUSEU DE SÃO ROQUE

Ana Patrícia dos Santos Santana

Relatório de Estágio de Mestrado em Museologia.

MARÇO 2010



Relatório de Estágio apresentado para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Museologia realizado sob a orientação científica de Professora Doutora Raquel Henriques da Silva, Mestre Maria da Graça da Silveira Filipe e Dr.^a Teresa Freitas Morna.

We have all heard stories of people going to museums in the days following September 11, just to be there, quietly, safe in the company of things that are beautiful and impossibly fragile, yet that have lasted for centuries through war and tumult to lay claim still on our imaginations.

(CUNO, James – “The object of Art Museum”. In CUNO, James (ed.) - **Whose Muse? Art museums and the public trust**. [S.l.]: Princeton University Press, Harvard University Art Museums, 2004, p. 49)

Los dos pilares que dan sentido a la existencia de una institución de carácter museístico son el patrimonio que alberga y el público que lo visita.

(**mus-A – El público y el museo**, Ano VI, nº 10.

Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía. Dirección General de Museos y Arte Emergente, Outubro 2008, p. 5)

¿Se presenta el público como una masa confusa y desordenada, a imagem de un rebaño vagando por la landa com el fin de pasar de un lado para outro? Parece necesario distinguir aquí varias categorías rehuyendo de esta forma la visión simplista. De hecho, esto nos permitirá comprender mejor el verdadero papel del museo en cuanto a educación y cultura: la única motivación de los visitantes, tal como aparece de forma superficial, es insuficiente. (George Henri Rivière, curso grabado em 1973)

(RIVIÈRE, George Henri – **La Museología. Curso de Museologia/Textos y testimonios**.

[S.l.]: Ediciones Akal, 1993, p. 383)

(...) a tentativa de transmitir os conhecimentos adquiridos a uma audiência, forçando-nos a justificar as nossas razões e expondo-nos à crítica de pessoas com experiências e visões distintas, impõem-nos o contínuo questionamento de todas as verdades adquiridas, incluindo aquelas que, em dado momento, se nos afiguram definitivas e irrefutáveis. Por conseguinte, entre as verdades que quotidianamente se descobrem e os erros que com igual frequência se detectam, é recomendável a adopção de uma grande abertura de espírito, de uma predisposição para continuamente descobrir e aprender.

(PINTO E CASTRO, João - **Comunicação de Marketing**. Lisboa: Edições Sílabo, 2002, p. 17)

*À minha mãe,
Lisete.*

AGRADECIMENTOS

À nossa orientadora da faculdade, Mestre Maria da Graça da Silveira Filipe, pela disponibilidade no acompanhamento do estágio e do relatório, pelo profissionalismo, dedicação e empenho com que sempre nos recebeu.

À nossa orientadora na instituição de acolhimento, Dr.^a Teresa Freitas Morna, Directora do Museu de São Roque, pela possibilidade de realização do estágio no Museu e pelas sugestões proferidas durante as nossas conversas.

À equipa técnica do projecto em que participamos, a Dr.^a Carla Quintã do Museu de São Roque e a Dr.^a Genoveva Borges do Gabinete de Estudos e Planeamento, pelo ânimo da realização de um estudo de públicos em contexto museológico e pelas ideias discutidas durante as reuniões.

A todos os funcionários do Museu de São Roque que de forma directa ou indirecta possibilitaram o cumprimento dos objectivos propostos para o estágio.

Ao Núcleo de Audiovisuais e Multimédia da Misericórdia de Lisboa pela cedência de imagens.

Aos amigos que estiveram sempre presentes.

À amiga e colega Joana d'Oliva Monteiro com quem partilhamos experiências, ideias e dúvidas que surgiram no decorrer dos trabalhos.

À minha família, em especial, à minha mãe e ao Nelson pelo apoio incondicional, paciência e compreensão.

RESUMO
ESTUDO DE PÚBLICOS DO MUSEU DE SÃO ROQUE
RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Ana Patrícia dos Santos Santana

PALAVRAS-CHAVE: Estudo de Públicos; Museu de São Roque; Públicos de Museus; Visitantes de Museus; Função Museológica.

Este relatório tem por objectivo descrever as actividades desenvolvidas durante o estágio do mestrado em museologia no Museu de São Roque, principalmente subordinadas ao projecto de *estudo de públicos do Museu de São Roque*.

O nosso trabalho inclui uma caracterização geral do Museu de São Roque, dando mais enfoque ao último projecto de requalificação e identificando, na perspectiva de análise da programação museológica, as áreas que, no Museu em estudo, cumprem as funções museológicas directamente relacionadas com o tema do estágio (exposição e divulgação; educação).

Procurando contextualizar as razões e importância dos estudos de públicos em museus e reconhecendo o crescente interesse que registam também em Portugal, apresentamos uma breve abordagem conceptual e metodológica deste campo de investigação no âmbito museológico.

Finalizamos com uma análise ao projecto, dando primazia às actividades desenvolvidas segundo os métodos utilizados – levantamento e análise de fontes estatísticas correspondente ao registo de entradas, análise de conteúdo do “Livro de Visitantes”, painel “Delphi” e inquérito por questionário – estabelecendo um balanço de aplicação para cada um e procedendo, por fim, a uma reflexão global sobre o estágio.

ABSTRACT
SÃO ROQUE MUSEUM VISITOR STUDIES
TRAINEESHIP REPORT

Ana Patrícia dos Santos Santana

KEYWORDS: Visitor Studies; São Roque Museum; Museum Audience; Museum Visitor; Museological Function.

This report aims to describe the developed activities during the traineeship of the master's degree in museology on the São Roque Museum, mainly concerning the visitor studies project of the São Roque Museum.

Our work includes a general characterization of the São Roque Museum, giving more focus on the last requalification project and identifying, on the view of the museological programming analysis, the areas which, the museum in study, carry out the museological functions directly connected with the traineeship theme (exhibition and divulging; education).

Trying to contextualize the reasons and importance of visitor studies in museums and recognizing the growing interest that they also record in Portugal, we present one brief conceptual and methodological approach of this study field on the museological reach.

We finalize with the project analysis, giving priority to the developed activities according to the used methods – survey and analysis of the statistical sources linked to the entrance record, analysis of the “Visitor Book” content, “Delphi” panel and questionnaire by inquiring – connecting an application balance for each one e proceeding, at last, to a global reflection about the traineeship.

LISTA DE ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

FEDER – Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

GEP – Gabinete de Estudos e Planeamento

ICOM – International Council of Museums

IMC – Instituto dos Museus e da Conservação

INE – Instituto Nacional de Estatística

ISR – Igreja de São Roque

MSR – Museu de São Roque

OAC – Observatório das Actividades Culturais

POC – Programa Operacional de Cultura

RPM – Rede Portuguesa de Museus

SCML – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

SE – Serviço Educativo do Museu de São Roque

ÍNDICE

Introdução.....	1
Capítulo I: O Museu de São Roque – breve caracterização e contextualização do seu actual programa de comunicação e exposição.....	5
1. Apontamentos históricos e caracterização do Museu de São Roque.....	5
2. Programa de requalificação e estudo de públicos.....	8
Capítulo II: Os estudos de públicos em contexto museal: breve enquadramento conceptual e metodológico.....	16
1. Evolução dos estudos sobre os públicos dos museus.....	17
2. Avaliação de exposições.....	20
3. Estudos de públicos – definição, âmbitos de aplicação e metodologias usadas.....	22
4. Estudo de públicos no quadro museológico português.....	31
Capítulo III: O projecto <i>Estudo de Públicos do Museu de São Roque</i>	36
1. Integração do estágio na actividade do Museu de São Roque.....	36
2. Contextualização e apresentação do projecto.....	36
3. Metodologias e fases de trabalho.....	38
3.1. Levantamento e sistematização dos dados relativos ao registo de entradas de visitas no Museu de São Roque.....	38
3.1.1. Análise dos dados de 1988 a 2009 decorrentes do seu levantamento e sistematização.....	44
3.2. Análise de conteúdo do “Livro de Visitantes”.....	48
3.2.1. Balanço da aplicação da técnica de análise de conteúdo do “Livro de Visitantes”.....	51
3.3. Método <i>Delphi</i>	53
3.3.1 Balanço da aplicação do método <i>Delphi</i>	57
3.4. Inquéritos por questionário.....	58
3.4.1 Balanço da aplicação dos inquéritos por questionário.....	62

4. Reflexão final sobre o projecto e o estágio.....	62
Considerações finais.....	67
Fontes e Referências Bibliográficas.....	69
Anexos.....	I
Anexo I: Plano de Estágio.....	II
Anexo II: Cronograma do Estágio.....	VI
Anexo III: Imagens da Igreja de São Roque e da Sacristia.....	VIII
Imagem nº1 – Vista parcial da Igreja de São Roque.....	IX
Imagens nºs 2 e 3 – Primeira apresentação pública do Tesouro da Capela de São João Baptista na Sacristia da Igreja de São Roque em 1898.....	IX
Anexo IV: Documento legal de fundação do Museu de São Roque.....	X
Anexo V: Imagens do Museu de São Roque ao longo do século XX.....	XII
Imagem nº 4 – Perspectiva da sala do <i>Museu do Tesouro da</i> <i>Capela de São João Baptista</i> após a inauguração a 11 de Janeiro de 1905.....	XIII
Imagem nº 5 – Perspectiva de uma das salas do <i>Museu de Arte</i> <i>Sacra de São Roque</i> nos anos trinta.....	XIII
Imagens nºs 6 e 7 – Perspectiva das salas do Museu de São Roque nos anos sessenta.....	XIV
Imagem nº 8 – Vista de uma das salas do Núcleo II do Museu de São Roque (Museu II) nos anos sessenta.....	XIV
Imagem nº 9 – Vista geral de uma das salas do Museu de São Roque após a remodelação nos anos noventa.....	XV
Imagem nº 10 – Vista geral de uma das salas do Museu de São Roque após a remodelação nos anos noventa.....	XV
Imagem nº 11 – Vista geral da área de acolhimento do Museu de São Roque nos anos noventa.....	XVI
Imagem nº 12 – Vista parcial da Galeria de Exposições Temporárias do Museu de São Roque nos anos noventa - antigo Museu II.	XVI
Anexo VI: Cronologia e síntese histórica do Museu de São Roque.....	XVII
Anexo VII: Transcrição parcial do Regulamento Interno do Museu de São Roque.....	XXI

Anexo VIII: Imagens do Museu de São Roque após a reabertura em Dezembro de 2008.....	XXIX
Imagens nºs 13 e 14 – Vista geral do Claustro Padre António Vieira do Museu de São Roque.....	XXX
Imagem nº 15 – Fachada do edifício do Museu de São Roque.....	XXX
Imagens nºs 16 e 17 – Área de acolhimento.....	XXXI
Imagem nº 18 – Loja.....	XXXI
Imagem nº 19 – Cafetaria / Restaurante.....	XXXI
Imagem nº 20 – Passagem directa do Museu de São Roque para a Igreja de São Roque (pisos 0).....	XXXI
Imagem nº 21 – Vão de parede com vista para a Capela da Doutrina da Igreja de São Roque (pisos 0).....	XXXI
Imagem nº 22 – Planta esquemática da exposição permanente e dos núcleos expositivos (pisos 0).....	XXXII
Imagem nº 23 – Planta esquemática da exposição permanente e dos núcleos expositivos (pisos 1).....	XXXIII
Imagem nº 24 – Texto informativo de parede no início do núcleo da Ermida de São Roque (pisos 0).....	XXXIV
Imagem nº 25 – Ponto multimédia (monitor tátil) localizado no núcleo da Capela de São João Baptista (pisos 1).....	XXXIV
Imagem nº 26 – Ponto multimédia (computadores) junto ao núcleo da Companhia de Jesus (pisos 1).....	XXXIV
Imagem nº 27 – Planta esquemática do espaço museológico, situada na área de acolhimento (pisos 0).....	XXXIV
Imagem nº 28 – 1. Capa do Catálogo do Museu de São Roque. 2. Capa do Roteiro em inglês do Museu de São Roque. 3. Capa do desdobrável do Museu de São Roque.....	XXXV
Imagem nº 29 – Página do web site do Museu de São Roque.....	XXXV
Anexo IX: Espaços, áreas funcionais e serviços do Museu de São Roque após a requalificação.....	XXXVI
Anexo X: Técnicas mais utilizadas nos Estudos de Públicos em Museus.....	XXXIX
Anexo XI: Informação sobre as actividades assistidas no âmbito do Serviço Educativo do Museu de São Roque (visitas orientadas) em Março de 2009.....	XLI
Anexo XII: Transcrição das actividades previstas na Memória Descritiva referentes à aplicação de sistemas de recolha de dados após a reabertura do Museu de São Roque	XLVIII
Anexo XIII: Modo de acesso e registo de visitas.....	L

Anexo XIV: Cabeçalhos de quadros-resumo adoptados pelo Museu de São Roque para o registo de visitas.....	LIII
ANEXO XV: Modelos de tabelas elaborados para a sistematização dos dados relativos ao registo de entradas de visitas.....	LV
Tabelas nºs 1, 2, 3 e 4 – Modelos para compilação de dados dos anos de 1990 a 2006.....	LVI
Tabelas nºs 5 e 6 – Modelos para compilação de dados de 2009.....	LVIII
Anexo XVI: Lista de exposições temporárias no Museu de São Roque de 1993 a 2006.....	LIX
Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos).....	LXIII
Gráfico nº 1 – Totais anuais de visitas entre 1988 e 2009 no Museu de São Roque.....	LXIV
Tabela nº 7 – Totais anuais de 1988 a 2009 no Museu de São Roque...	LXV
Gráfico nº 2 – Totais mensais de visitas entre 1990 e 2009 no Museu de São Roque	LXVI
Tabela nº 8 – Totais mensais de visitas de 2009 no Museu de São Roque.....	LXVII
Gráfico nº 3 – Totais mensais de visitas em 2009 no Museu de São Roque.....	LXVII
Gráfico nº 4 – Distribuição mensal das visitas individuais e do serviço educativo em 2009 no Museu de São Roque.....	LXVIII
Gráfico nº 5 – Percentagem de visitas individuais e em grupo no âmbito do Serviço Educativo em 2009.....	LXIX
Gráfico nº 6 – Percentagem de visitas nacionais e estrangeiras em 2009 no Museu de São Roque.....	LXIX
Gráfico nº 7 – Percentagem de bilhetes entregues em 2009 no Museu de São Roque.....	LXX
Gráfico nº 8 – Número e percentagem de entradas por tipologia de bilhetes em 2009 no Museu de São Roque	LXX
Gráfico nº 9 – Percentagem de entradas por faixas etárias em 2009 no Museu de São Roque.....	LXXI
Gráfico nº 10 – Totais mensais de visitas em 2009 no Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado..	LXXI
Anexo XVIII: Análise de conteúdo do “Livro de Visitantes”.....	LXXII
Quadro nº 3 – Lista de categorias e sub-categorias.....	LXXIII
Tabela nº 9 – Valor total de categorias e sub-categorias codificadas...	LXXIV
Anexo XIX: Método <i>Delphi</i>	LXXV

Esquema nº 1 – Sequência de actividades desenvolvidas para aplicação do método <i>Delphi</i>	LXXVI
Documento nº 1 – “Informação para Despacho” do Museu de São Roque para envio do <i>Delphi</i>	LXXVII
Documento nº 2 – Ofício da 1ª ronda do <i>Delphi</i>	LXXIX
Documento nº 3 – E-mails a informar o alargamento do prazo de envio da 1ª ronda do <i>Delphi</i>	LXXXI
Tabela nº 15 – Resultados da 1ª ronda – indicadores.....	LXXXII
Tabela nº 16 – Resultados da 1ª ronda – por categorias.....	LXXXIV
Documento nº 4 – Ofício da 2ª ronda do <i>Delphi</i> e anexos.....	LXXXV
Documento nº 5 – E-mails a informar o alargamento do prazo de envio da 2ª ronda do <i>Delphi</i>	LXXXIX
Tabela nº 17 – Resultado da 2ª ronda e ordenação final das categorias.....	XC
Tabela nº 18 – Número e percentagem de participação por cada ronda.	XC
Tabela nº 19 – Valores globais de participação no <i>Delphi</i>	XC
Anexo XX: Inquéritos por questionário.....	XCI
Quadro nº 4 – Vantagens e desvantagens da aplicação de inquéritos por questionário auto-administrado em contexto museal.....	XCII
Documento nº 6 – Inquérito aos visitantes em português.....	XCIII
Documento nº 7 – Inquérito aos visitantes em inglês.....	XCIX
Tabela nº 20 – Mapa de controlo de entregas dos inquéritos.....	CIV
Documento nº 8 – Manual de distribuição dos inquéritos aos visitantes.....	CV
Quadro nº 5 – Modelo de abordagem aos inquiridos.....	CVI
Tabela nº 21 – Resultados da aplicação dos inquéritos por questionário..	CVII

INTRODUÇÃO

O presente trabalho enquadra-se na componente não lectiva do mestrado em Museologia, na vertente estágio com relatório. O tema é resultante do projecto proposto pela entidade museológica de acolhimento do estágio, o Museu de São Roque (MSR), que no seu Plano de Actividades para o ano de 2009 estipulou a realização de um estudo de públicos, em colaboração com o Gabinete de Estudos e Planeamento (GEP) da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML)¹, e no qual participámos, colaborando e apoiando no seu planeamento e desenvolvimento.

Na realização do estágio, procurámos garantir o desempenho de funções com carácter profissional relevantes para a Instituição de acolhimento e que envolveram a aplicação dos conhecimentos teóricos e práticos adquiridos na parte curricular do mestrado em Museologia e na área de formação académica inicial da estagiária – História da Arte e Património.

O nosso estágio de mestrado teve a duração de 800 horas, correspondeu a dois semestres do ano lectivo, com início em Março de 2009 e conclusão no fim de Janeiro de 2010.

O projecto *estudo de públicos do MSR* surgiu na sequência da remodelação e ampliação do Museu, entre Março de 2006 e Dezembro de 2008, objecto de candidatura à *Acção 1 da Medida de Modernização e Dinamização dos Museus Nacionais* do Programa Operacional de Cultura (POC), criado pelo Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER). No compromisso assumido nessa candidatura, o MSR previu aumentar em 30% o número de visitantes no primeiro ano da sua reabertura ao público e foi assinalada a necessidade de implementação de novos sistemas de recolha de dados quantitativos e qualitativos sobre os visitantes, de forma a obter elementos essenciais para a orientação de estratégias futuras no espaço museológico. Deste modo, foram aplicadas um conjunto de metodologias, que nortearam o estudo efectuado e as quais vamos abordar com relativo detalhe, mais adiante no relatório.

¹ “Nos termos dos respectivos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de Dezembro, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) é uma pessoa colectiva de direito privado e utilidade pública administrativa. A tutela da SCML é exercida pelo membro do Governo que superintende a área da segurança social e abrange, além dos poderes especialmente previstos nos Estatutos, a definição das orientações gerais de gestão, a fiscalização da actividade da Misericórdia de Lisboa e a sua coordenação com os organismos do Estado ou dele dependentes.” - <http://www.scml.pt/default.asp?site=scml&sub=&id=3&mnu=3&layout=> (consultado a 20/04/2009).

Inicialmente considerámos alargar a investigação à Igreja de São Roque (ISR), mas concluímos que seria bastante complexo e moroso, a nível humano e temporal. Embora a Igreja seja um excelente local para análise de públicos devido à afluência de visitantes e utentes, constituiria um universo de estudo bastante exigente, apresentando-se sem controlo directo de entrada. Apesar da existência de uma estatística anual de visitantes nacionais e estrangeiros, é um espaço onde circulam visitantes de diversas nacionalidades e com diferentes finalidades de visita. Actualmente, está em vias de implementação um sistema de controlo de entradas de públicos, mais fiável do que o actual (contagem manual pelos vigilantes).

No nosso plano de estágio², elaborado em conformidade com os orientadores, foram definidos um conjunto de objectivos gerais que se centram ao nível:

- a) Da integração no MSR através do estudo e compreensão da sua história, da sua missão e do novo projecto de remodelação e ampliação, juntamente com uma análise e descrição das áreas que mais directamente se relacionam com a temática em estudo;
- b) Do apoio na aplicação e implementação de metodologias que permitiram identificar, definir e caracterizar os diferentes tipos de visitantes do Museu.

Consideramos que este relatório pode contribuir para um melhor planeamento e gestão do MSR, para a definição de estratégias claras, realistas e alcançáveis, de uma maneira científica e sistemática, para atrair mais públicos, bem como para um aperfeiçoamento da comunicação e dos seus serviços prestados, adequando a oferta do Museu às necessidades e exigências dos públicos que o procuram.

Para a redacção deste trabalho guiámo-nos por duas linhas conceptualizadoras mediante as referências bibliográficas consultadas³: a anglo-saxónica, pelo estrondoso avanço na área dos estudos de públicos em museus, mais precisamente na avaliação de exposições, reflexo da inúmera bibliografia encontrada; e a espanhola, pelo crescente desenvolvimento das investigações sobre quem visita e frequenta os museus espanhóis e da “relativa igualdade” de contextos museológicos entre os dois países. Alargado

A temática sobre os públicos dos museus é central nos dias de hoje. Os espaços museais tornaram-se permeáveis aos seus visitantes e utilizadores, que se converteram num dos seus elementos essenciais. Ao longo da história, os museus têm continuamente alargando as suas funções e transformando-se em agentes de mudança social e

² Vd. Anexo I: Plano de estágio, p. II-V.

³ Cfr. Fontes e Referências Bibliográficas, p. 72-88.

desenvolvimento, passando a acolher quem os procura, tanto do ponto de vista físico, como cultural, turístico e educativo. A instituição museal procura modificar-se em função dos seus públicos, indo ao seu encontro, motivando novos públicos à visita e à utilização dos serviços do museu.

Actualmente, os estudos de públicos desenvolvem-se em diferentes contextos e áreas de investigação que se interligam, em função das variáveis estudadas. A metodologia utilizada nestes casos é extensa e as suas bases teóricas provêm de uma confluência de áreas interdisciplinares.

Importa salientar que o projecto em que participámos, não se cingiu a uma avaliação de exposição *per si*, mas a um estudo global focalizado na experiência de quem visita o MSR.

Na elaboração da estrutura do relatório final, procurámos aliar a experiência decorrente do estágio com a componente teórica do mestrado, indo ao encontro do plano de trabalho e calendarização estipulados⁴, que sofreu ajustes ao longo do seu desenvolvimento. Como tal, dividimos o corpo de texto em três capítulos.

No primeiro capítulo apresentamos uma parte do trabalho desenvolvido, onde se inclui a caracterização global do MSR e o diagnóstico das áreas funcionais que directamente se relacionaram com o estágio, segundo o seu regulamento interno (exposição e divulgação; educação), obedecendo a uma estrutura formulária no que respeita aos tópicos a abordar. Estamos cientes que este método de trabalho constituiu uma mais-valia, ao permitir conhecer e compreender especificidades da realidade museológica do MSR.

O segundo capítulo é dedicado à reflexão decorrente de leituras teóricas, sobre a temática do estágio. Mais concretamente, pretendemos efectuar um enquadramento conceptual e metodológico geral dos estudos de públicos, salientando a importância e referência destes últimos, no quadro museológico português.

No terceiro e último capítulo reportamo-nos ao projecto propriamente dito - *estudo de públicos do MSR* - onde apresentamos as fases e componentes de trabalho em que participámos, as metodologias adoptadas nessas mesmas fases, alguns resultados (que embora não sejam de âmbito exaustivo e conclusivo, possibilitam um balanço da aplicação de cada técnica usada) e finalizamos com uma análise global do estágio e do projecto, segundo o nosso ponto de vista. Para a redacção deste capítulo empregamos a

⁴ *Vd. Anexo II: Cronograma do estágio, p. VI-VII.*

normalização da terminologia usada pelo MSR, no que concerne ao termo *visitas*, em detrimento de *visitantes*. Contudo, esta escolha não se enquadra dentro da nossa óptica de pensamento explanada no capítulo II. Uma *visita* é o acto ou acção que um *visitante* efectua quando se dirige a um museu para ver uma exposição (permanente ou temporária).

Nas considerações finais referimos os desafios dos estudos de públicos e como estes se podem reflectir na actividade do MSR.

Este relatório termina com a apresentação de um conjunto de anexos que facilitam a compreensão do corpo de texto. Englobamos materiais elaborados por nós no contexto do estágio, alguns deles não constituíam conteúdo adequado para a inclusão nos capítulos, bem como transcrições de documentos de trabalho, imagens e materiais utilizados durante o projecto, referenciando sempre as fontes dos mesmos.

CAPÍTULO I

O MUSEU DE SÃO ROQUE – BREVE CARACTERIZAÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO DO SEU ACTUAL PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO E EXPOSIÇÃO

Neste capítulo elaboramos uma breve caracterização da entidade museológica de acolhimento do nosso estágio, contextualizando também a área programática e funcional (comunicação, exposição e educação) em que se enquadrou o projecto de estudo de públicos, para o qual foi direccionado o nosso trabalho e a colaboração que prestámos no MSR.

Para a caracterização do MSR, adoptámos uma metodologia que teve como base o manual *Criterios para la elaboración del plan museológico*⁵ e a estrutura de análise recomendada e utilizada no decorrer da componente lectiva do mestrado – seminário de programação museológica. Assim, identificámos os princípios básicos que guiam a actividade do Museu e a execução dos seus objectivos, com o fim de dotá-lo de uma identidade, singularidade e relevância, focalizando-nos no levantamento da sua história e no diagnóstico das áreas funcionais em que o trabalho de estágio se desenvolveu, sempre em consonância com o Regulamento Interno do MSR: áreas de exposição e divulgação; e de educação.

1. Apontamentos históricos e caracterização do Museu de São Roque

O MSR foi inaugurado a 11 de Janeiro de 1905, com a denominação de *Museu do Tesouro da Capella de S. João Baptista*. Situa-se no edifício da antiga Casa Professa da Companhia de Jesus em Lisboa, no actual Largo Trindade Coelho, sob tutela da SCML.

O facto do património integrado e móvel da ISR⁶ e da antiga Casa Professa dos jesuítas pertencer à SCML no período da extinção das ordens religiosas, possibilitou a

⁵ Vd. AA. VV. - **Criterios para la Elaboración del Plan Museológico**. [S.l.]: Museos Estatales / Ministerio de Cultura, 2005.

⁶ A ISR (c. 1566-1634) caracteriza-se por uma estrutura austera, própria do Maneirismo português, contrastando com a magnífica decoração interior em que a talha dourada o azulejo, e as colecções de escultura e pintura compõem um ambiente de esplendor e magnificência. Encontra-se classificada como Monumento Nacional desde 1910. Vd. MANTAS, Helena – “Igreja e antiga Casa Professa de São

sua conservação até aos dias de hoje, beneficiando de uma especificidade que lhe confere uma integridade especial⁷.

Embora o MSR só tenha sido inaugurado no início do século XX, a sua génese remonta a 1898, por ocasião das comemorações do 400º Aniversário da SCML, que expõe pela primeira vez na sacristia da ISR parte do seu acervo artístico, de onde se destacava o Tesouro da Capela de São João Baptista, referência incontornável para o estudo da arte europeia setecentista⁸. O interesse e a procura que a exibição suscitou na época, pela “beleza e raridade da colecção”, levaram a Misericórdia de Lisboa a criar o *Museu do Tesouro da Capela de São João Baptista* num espaço mais amplo, sendo escolhida uma das antigas salas da Casa Professa, local onde desde 1783 se procedia à extracção da Lotaria Nacional⁹. O MSR abriu ao público no dia 11 de Janeiro de 1905 na presença do Rei D. Carlos e da Rainha D. Amélia¹⁰.

O MSR foi objecto de várias remodelações ao longo dos seus 105 anos de existência, acompanhando a evolução de critérios no campo museológico, mas apenas vamos destacar três dessas intervenções ocorridas durante o século XX, não obstante as restantes terem assumido um importante papel na história do Museu¹¹.

Dentro de uma política de modernização iniciada pela SCML, nos anos trinta do século XX ocorreu a primeira renovação na área expositiva do Museu. Este passou a exhibir um acervo mais diversificado, alargando o seu âmbito, e surgiu com uma nova designação – *Museu de Arte Sacra de São Roque*¹². Nos anos sessenta, foi objecto de outra intervenção a nível museográfico, sendo a ISR agregada ao seu discurso expositivo, conferindo-lhe o conceito de Museu de Monumento. Este conceito marca a especificidade da importância da ISR e da Capela de São João Baptista como os grandes pilares da estruturação de todo o conjunto patrimonial¹³. Na década de noventa o MSR sofreu uma remodelação que permitiu a alteração completa da exposição até então

Roque”. In **Património Arquitectónico. Santa Casa da Misericórdia de Lisboa**. Vol. 1. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2006. p. 214-233; **Igreja de São Roque [Roteiro]**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2008.

⁷ Vd. Anexo III: Imagens da Igreja de São Roque e da Sacristia (Imagem nº1), p. IX.

⁸ Vd. Anexo III: Imagens da Igreja de São Roque e da Sacristia (Imagens nºs 2 e 3), p. IX.

⁹ Vd. Anexo IV: Documento legal de fundação do Museu de São Roque, p. X-XI.

¹⁰ Vd. Anexo V: Imagens do Museu de São Roque ao longo do século XX (Imagem nº 4), p. XIII; MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”, p. 17-24.

¹¹ Vd. Anexo VI: Cronologia e síntese histórica do Museu de São Roque, p. XVII-XX. Para uma abordagem mais profunda e concisa à história do MSR e às várias intervenções que este sofreu ao longo do tempo vd. MORNA, Teresa Freitas – “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”, p. 10-53; **Museu de São Roque [Catálogo]**, p. 11-18; **Museu de São Roque: Roteiro**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2008, p. 12-17.

¹² Vd. Anexo V: Imagens do Museu de São Roque ao longo do século XX (Imagem nº 5), p. XIII.

¹³ Vd. Anexo V: Imagens do Museu de São Roque ao longo do século XX (Imagens nºs 6, 7, 8), p. XIV.

existente, estabelecendo critérios temáticos com a finalidade de enquadrar as colecções no seu contexto histórico, procurando assim dar sequência ao programa iconográfico da Igreja e reforçar a ligação entre esta e o Museu, com a criação de novos núcleos expositivos e sob uma orientação pedagógica. A Galeria de Exposições Temporárias¹⁴ também foi remodelada com o propósito de dinamizar e divulgar o vasto acervo do MSR que se encontrava nas reservas¹⁵.

No século XXI ocorreu a última e grande intervenção que iremos abordar no sub-capítulo seguinte.

O MSR é tutelado pela SCML, enquadra-se no regime jurídico, administrativo e financeiro da Misericórdia de Lisboa e é um serviço que depende orgânica e hierarquicamente da Secretaria-geral¹⁶. A missão, os objectivos gerais e as competências do Museu encontram-se definidas no seu Regulamento Interno, abarcando as funções e actividades desenvolvidas de acordo com a sua programação museológica¹⁷. É dirigido por um Director de Unidade, nomeado pela Mesa da Santa Casa, que tem a responsabilidade de representar o Museu, coordenar e orientar todas as funções directivas e museológicas¹⁸. A actual direcção do MSR está sob responsabilidade da Dr.^a Teresa Freitas Morna, com formação na área da História da Arte.

Na estrutura orgânica do MSR estão integrados diversos serviços, que visam a prossecução dos objectivos da entidade museal, dentro das respectivas competências. Os serviços são os seguintes: direcção; serviços técnicos; serviço administrativo; serviço de vigilância e recepção; e serviço de limpeza¹⁹.

O serviço técnico assegura as funções museológicas previstas na Lei Quadro dos Museus portugueses²⁰ e nos termos do Regulamento Interno do Museu é composto por

¹⁴ A galeria é anexa à Sacristia da Igreja.

¹⁵ *Vd.* Anexo V: Imagens do Museu de São Roque ao longo do século XX (Imagens n.ºs 9, 10, 11, 12), p. XV-XVI.

¹⁶ *Vd.* Anexo VII: Transcrição parcial do Regulamento Interno do Museu de São Roque (Capítulo I, artigo 4º), p. XXII. “A Secretaria-Geral (SG) é um serviço de concepção, de estudo, de coordenação e de apoio técnico e administrativo da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML). A SG é, também, o serviço responsável pela acção e divulgação cultural da SCML.” <http://www.scml.pt/default.asp?site=servicos&sub=&id=13&mnu=13&layout=> (consultado a 20/04/2009).

¹⁷ *Vd.* Anexo VII: Transcrição parcial do Regulamento Interno do Museu de São Roque (Capítulo I, artigo 5º, 6º, 8º), p. XXII-XXIII.

¹⁸ *Vd.* Anexo VII: Transcrição parcial do Regulamento Interno do Museu de São Roque (Capítulo II, artigo 11º, ponto 2), p. XXIV.

¹⁹ *Vd.* Anexo VII: Transcrição parcial do Regulamento Interno do Museu de São Roque (Capítulo II, artigo 10º), p. XXIII-XXIV.

²⁰ *Cfr.* LEI n.º 47/2004 - Capítulo I, secção I, artigo 7º.

uma equipa técnica de sete colaboradores da SCML²¹ e à qual cabe desenvolver trabalhos nas áreas de: investigação; inventariação e incorporação; conservação e segurança; exposição e divulgação; educação²². Esta última é representada pelo Núcleo de Serviço Educativo. Os técnicos acumulam funções diversificadas, desenvolvidas conforme as necessidades do Museu, não se encontrando nenhum em exclusivo numa área.

As áreas disciplinares que se destacam nas actividades desenvolvidas pelo MSR são: a História, a Arte e a Arquitectura portuguesa, representativas de um acervo diversificado, constituído por património móvel, imóvel e integrado.

O MSR é detentor de uma das mais relevantes colecções de arte sacra a nível nacional e internacional. Em 1768, a SCML recebeu por doação régia de D. José I, a ISR e a Casa Professa da Companhia de Jesus, tornando-se proprietária de todo o seu acervo, que como já anteriormente referimos, teve a particularidade de não ter sido desagregado do monumento que lhe esteve na origem (Igreja e Casa Professa). Neste contexto, as colecções do Museu integram peças do período da presença jesuítica e, também, peças relacionadas com a história da Misericórdia de Lisboa, muitas delas resultantes de legados e doações à Instituição, o que deu origem à constituição de um vasto conjunto de colecções representativas da arte portuguesa, europeia e luso-oriental. Como complemento destas colecções, encontra-se o património integrado na estrutura do edifício da ISR. O acervo do MSR é representativo da arte dos séculos XVI a XX através das suas colecções de pintura, escultura, ourivesaria, relicários, frontais de altar, arte oriental, iluminura, capela de São João Baptista e do legado de uma benemérita - colecção Rodrigues Alves²³.

2. Programa de requalificação e estudo de públicos

O MSR esteve encerrado para obras de remodelação e ampliação durante dois anos e meio, reabrindo ao público no dia 20 de Dezembro de 2008, totalmente requalificado. O projecto foi co-financiado pelo FEDER/POC e surgiu da vontade da

²¹ Estes colaboradores são técnicos superiores, com formação em várias áreas: história da arte, artes plásticas – pintura, teologia e filosofia, conservação e restauro, e relações públicas e publicidade.

²² *Vd. Anexo VII: Transcrição parcial do Regulamento Interno do Museu de São Roque (Capítulo II, artigo 11º, ponto 3, sub-ponto 3.4 e 3.5), p. XXIV.*

²³ *Vd. MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”, p. 10-13.*

SCML em requalificar o seu património e colmatar várias limitações há muito sentidas no espaço museológico²⁴.

Os objectivos centrais da intervenção foram: a ampliação e a melhoria da área expositiva, das condições de conservação, segurança e comunicação das colecções expostas; a criação de acessibilidades para visitantes com mobilidade reduzida e de novas estruturas de acolhimento e apoio aos públicos (loja e cafetaria).

A concretização do projecto, da autoria do arquitecto Carlos Pietra Torres, permitiu a expansão do Museu para as alas Sul, Oeste e Norte do edifício²⁵, implicando a ocupação de grande parte do piso térreo do claustro e a totalidade do piso superior. O espaço museológico encontra-se assim organizando em torno do claustro seiscentista da antiga Casa Professa, que também foi objecto de recuperação²⁶.

A requalificação teve de se adaptar às características do edifício com valor histórico e patrimonial. Durante a intervenção foram postos a descoberto elementos arqueológicos e arquitectónicos da Casa Professa, que constituem testemunhos das várias campanhas de obras ocorridas ao longo dos tempos e permitem preservar a memória do espaço. Desses elementos salientamos a reabertura dos antigos vãos de parede, que ligam o Museu à Igreja²⁷ e traduzem o reforço da ligação entre ambas as áreas, enquadradas no mesmo discurso expositivo.

Promover as acessibilidades e melhorar a circulação dentro da área do Museu foram alguns dos objectivos do projecto museológico. A entrada no espaço é feita unicamente através da porta central do edifício, que dá acesso à área de acolhimento onde se localizam as infra-estruturas de apoio (recepção, loja, cafetaria/restaurante e instalações sanitárias)²⁸.

A instalação de um elevador e a implementação de uma rampa permite a circulação de pessoas com mobilidade reduzida facilitando o acesso às duas áreas de visita: MSR e ISR.

²⁴ Sobre o recente projecto museológico do MSR, *vd. Museu de São Roque: Roteiro*, p. 17-20; *Museu de São Roque [Catálogo]*, p. 20-28; MORNA, Teresa Freitas – “Museu de São Roque reabre renovado”. In *Revista Cidade Solidária*. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Nº 21, Janeiro de 2009, p. 14-21.

²⁵ A ampliação da área do MSR passou dos antigos 490m², para os actuais 1070 m².

²⁶ Denominado “Claustro Padre António Vieira do Museu de São Roque”. *Vd. Anexo VIII: Imagens do Museu de São Roque após a reabertura em Dezembro de 2008* (Imagens nºs 13 e 14), p. XXX.

²⁷ É o caso da abertura do vão de acesso à Capela da Doutrina na ISR e da passagem ao nível inferior de um dos púlpito da mesma Igreja.

²⁸ *Vd. Anexo VIII: Imagens do Museu de São Roque após a reabertura em Dezembro de 2008* (Imagens nºs 15, 16, 17, 18 e 19), p. XXX-XXXI.

As obras de beneficiação também permitiram programar novos espaços onde se inserem as diferentes áreas funcionais e serviços²⁹.

Com a requalificação, a exposição permanente³⁰ saiu reforçada, ao serem criados novos núcleos expositivos, aumentando e diversificando as colecções expostas. A exposição é um instrumento de divulgação das colecções do Museu, reflecte a sua missão museológica e tem como objectivo mostrar a história do local onde está instalada, desde a Ermida de São Roque, passando pela Casa Professa dos jesuítas, até à instalação da SCML no local, tendo sempre como linha orientadora o monumento que está na génese do MSR - a ISR - reforçando a ideia de Museu de Monumento. Neste sentido, o Museu deve ser entendido como um espaço complementar à Igreja, onde ambos surgem como um percurso unitário e integrado. Esta ligação encontra relevância na passagem directa da área expositiva para a Igreja, na abertura de vãos de parede que na sua origem ligavam a Casa Professa à Igreja, criando uma relação entre as peças expostas e o seu contexto original, especialmente no que concerne aos conjuntos pictóricos retabulares e às relíquias³¹

Os cinco núcleos da exposição permanente estão organizados por temáticas e segundo uma lógica cronológica³². No piso térreo encontramos dois núcleos: um dedicado à Ermida de São Roque onde são apresentadas as obras directamente ligadas à antiga Ermida³³ e ao culto de São Roque; e o segundo, que se estende ao piso superior, é dedicado à Companhia de Jesus e ao programa de renovação estética que as regras da liturgia contra-reformista conferiam, fazendo destaque em sub-núcleos, para a iconografia da Ordem Jesuíta, as suas principais devoções e os objectos de uso litúrgico e de ornamentação da ISR. O piso superior apresenta o núcleo da Arte Oriental, que expõe objectos de arte sacra oriental inspirados em modelos europeus, resultantes da acção missionária da Companhia de Jesus no Oriente; o núcleo da Capela de São João Baptista é o que mais se destaca na exposição, pela beleza e raridade da sua colecção, apresentando peças encomendadas especificamente para uso na capela; e por último o núcleo da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, onde ficamos a conhecer a história da

²⁹ *Vd. Anexo IX: Espaços, áreas funcionais e serviços do Museu de São Roque após a requalificação*, p. XXXVI-XXXVIII.

³⁰ *Vd. Anexo VII: Transcrição parcial do Regulamento Interno do Museu de São Roque (Capítulo V, artigo 28º, ponto 2)*, p. XXVI.

³¹ *Vd. Anexo VIII: Imagens do Museu de São Roque após a reabertura em Dezembro de 2008 (Imagens nºs 20 e 21)*, p. XXXI.

³² *Vd. Anexo VIII: Imagens do Museu de São Roque após a reabertura em Dezembro de 2008 (Imagens nºs 22 e 23)*, p. XXXII-XXXIII.

³³ Foi demolida para a construção da ISR e da Casa Professa.

Instituição³⁴, expressa em objectos artísticos de diversa índole e com elevado valor patrimonial.

O novo conceito expositivo implicou a dotação do MSR com novos equipamentos museográficos, que habilitam o visitante a uma leitura actualizada das colecções e respeitam as condições de segurança, conservação e acessibilidade exigíveis.

Como sabemos, a exposição é o meio de comunicação mais directo entre um museu e o seu público³⁵. No caso do MSR, as estratégias e recursos utilizados para a transmissão da informação e a interpretação do seu acervo concentram-se em suportes comunicativos bilingues (português/inglês), com uma linguagem acessível aos diferentes tipos de públicos. Ao longo do percurso expositivo encontramos: um diaporama sobre a génese e a história do MSR, com a duração de sete minutos, em passagem de ciclo contínuo, intitulado “Museu de São Roque”³⁶; textos informativos de parede no início de cada núcleo e sub-núcleo, correspondentes às temáticas expostas; tabelas de peças com indicação do título, autor, data e pequeno texto descritivo; e quatro pontos multimédia (dois computadores e dois monitores tácteis) distribuídos pelo piso superior, com informação adicional sobre as colecções e o seu contexto de produção³⁷.

A exposição permanente enquadra-se dentro de dois modelos de apresentação³⁸: o contemplativo, em que se procura realçar a estética dos objectos expostos com o mínimo de interferência visual e gráfica; e o temático, ao recorrer a suportes interpretativos com a finalidade de contextualizar os objectos, transmitindo informação adicional sobre as colecções e o seu contexto de produção.

A exposição adapta-se à tipologia de “circuito fechado”, onde o visitante segue um percurso global e controlado, pelos condicionalismos do próprio edifício. Este circuito aspira a uma coerência total e global da visita, tendo o visitante que seguir uma

³⁴ A SCML foi fundada a 15 de Agosto de 1498 por iniciativa da Rainha D. Leonor.

³⁵ *Vd. HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Francisca - Manual de Museologia. Madrid: Ed. Síntesis, 1998, p. 202-203.*

³⁶ Este suporte comunicativo encontra-se em exibição na área de acolhimento, junto ao início da exposição.

³⁷ *Vd. Anexo VIII: Imagens do Museu de São Roque após a reabertura em Dezembro de 2008 (Imagens nºs 24, 25 e 26), p. XXXIV. Este tipo de suporte enquadra-se dentro dos módulos interactivos considerados de baixa intensidade. Vd. ANTOLÍ, Núria S.; GUITERAS, Ester F. – “Técnicas expositivas básicas”. In MESTRE, Joan S.; ANTOLÍ, Núria S. (coord.) – **Museografía Didáctica**. 1ªed. Barcelona: Editorial Ariel, 2005, p. 264.*

³⁸ *Vd. LORD, Barry; LORD, D. Gail – **Manual de Gestión de Museos**. 1ª ed. Barcelona: Editorial Ariel, 1998, p. 106.*

ordem sequencial de salas organizadas tematicamente e desenvolvidas em torno do claustro³⁹.

Os serviços disponibilizados aos públicos não se cingem apenas à área de acolhimento mas também a visitas orientadas ao MSR, à ISR e a edifícios históricos da SCML. O MSR faculta a investigadores externos o acesso às reservas e a documentação, mediante solicitação prévia e no âmbito de trabalhos de investigação ou estudo das suas colecções.

Anteriormente a 2009 e ao projecto do MSR a que o nosso estágio esteve associado, apenas foram realizados breves levantamentos estatísticos direccionados para o seu serviço educativo (SE)⁴⁰. Contudo, existem registos de entradas de visitas no Museu desde 1988, ano a partir do qual efectuámos uma recolha de dados até fim do ano de 2009, que abordaremos no Capítulo III.

A recente requalificação do MSR proporcionou a implementação de um novo programa de comunicação assente numa lógica de *comunicação integrada* assumida como um aspecto fundamental para o reforço da missão e da imagem do Museu, perspectivando a captação e fidelização de novos públicos.

Uma das primeiras acções foi a criação de uma identidade gráfica do MSR, renovada e coerente com o espaço do Museu e espelhada em todas as suas valências⁴¹. Esta nova imagem é visível nos suportes de comunicação e divulgação desenvolvidos: materiais de estacionário, bilhética, sinalética exterior e interior, publicações, artigos de loja e embalagens, assim como nos suportes publicitários.

Os bilhetes de ingresso apresentam imagens de pormenor de determinadas peças expostas, cada original constitui um atractivo suplementar, para suscitar a curiosidade dos visitantes.

A sinalética exterior é constituída por dois banners instalados na fachada com a designação do Museu e por uma placa junto à porta principal onde constam os horários

³⁹ Vd. CARDONA, Francesc Xavier H. – “Criterios de intervención y diseño en museografía didáctica”. In MESTRE, Joan S.; ANTOLÍ, Núria S. (coords.) – **Museografía Didáctica**. 1ªed. Barcelona: Editorial Ariel, 2005, p.244-245.

⁴⁰ Vd. HENRIQUES, António Meira - “O Serviço Educativo no Museu de São Roque”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005, pp. 80-89; QUINTÁ, Carla P. Cardoso – **Estudo de Caso: Vamos Conhecer a Capela de São João Baptista. Um Projecto do Serviço Educativo do Museu de São Roque. 2004/2005**. 105 fls. Trabalho de seminário do 4º ano do curso superior Relações Públicas e Publicidade no INP. Acessível no Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

⁴¹ Vd. ORNELAS, Marta – “Identidade Visual: a importância da personalidade na promoção do museu”. In **Informação ICOM.PT** [Em linha]. Série II, nº6 (Set-Nov 2009), p. 11. [Consult. 1 Out. 2009]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.icom-portugal.org/multimedia/documentos/info%20II-6_set-nov09\(1\).pdf](http://www.icom-portugal.org/multimedia/documentos/info%20II-6_set-nov09(1).pdf)>.

de funcionamento. Nas redondezas encontram-se alguns indicadores urbanos, embora com pouca visibilidade.

A sinalética interior, disponível em português e inglês, facilita a circulação e orienta o visitante no espaço museológico⁴². Destacamos a planta esquemática que se encontra na área de acolhimento, contendo indicações sobre a forma como está organizada a exposição, a sua distribuição no espaço, os serviços e infra-estruturas existentes e as suas localizações através do uso de pictogramas, bem como o painel situado na zona da recepção, com informações sobre os preços de ingresso, descontos em vigor e normas de conduta no espaço, e por último, um painel, muito discreto, no interior da Igreja, junto à porta que dá acesso ao Museu, com uma planta esquemática das duas áreas de visita (Museu e Igreja)⁴³.

Com a criação da loja do Museu, foram desenvolvidas diversas linhas temáticas de *merchandising* inspiradas no seu acervo e no da ISR, tendo em atenção os diversos visitantes e utilizadores que frequentam o espaço⁴⁴. Também podemos encontrar à venda publicações especializadas, enquadradas na política de investigação e divulgação das colecções, com o intuito de alargar a oferta dos conteúdos do Museu a públicos mais vastos⁴⁵. Dentro do programa de edições também englobamos as publicações informativas destinadas aos visitantes e à publicidade de actividades, onde se incluem a programação trimestral, o desdobrável da exposição permanente e da ISR e materiais didácticos. Realçamos a edição de um catálogo, um roteiro direccionado para o acompanhamento da visita e um desdobrável com informações gerais sobre o MSR e a exposição, disponíveis em português e inglês⁴⁶.

Outra das novidades foi a criação de *website* próprio, como meio de difusão da sua programação e das colecções. Embora apresente pouca dinâmica e necessite de algum desenvolvimento ao nível dos conteúdos, encontra-se funcional e acessível⁴⁷.

⁴² Vd. SANTOS, Eloísa Pérez - **Estúdios de visitantes en museos: metodologias y aplicaciones**. Madrid: Ediciones Trea, 2000, p. 201-202.

⁴³ Vd. Anexo VIII: Imagens do Museu de São Roque após a reabertura em Dezembro de 2008 (Imagens nº 27), p. XXXIV.

⁴⁴ As linhas de artigos e produtos são: a Linha Namban, a Linha Mármore Embutidos, a Linha MSR, Linha TelaBags, a Linha de Joalharia, a Linha D. João V e a Linha Oriente (estas duas últimas destinadas ao público infantil).

⁴⁵ A gama de publicações é muito extensa, inclui catálogos de exposições, roteiros, catálogos de colecções, material didáctico, monografias sobre o Museu e a Igreja, publicações destinadas à distribuição gratuita (desdobráveis) Cfr. LORD, Barry; LORD, D. Gail – **Manual de Gestión de Museos**, p. 129.

⁴⁶ Vd. Anexo VIII: Imagens do Museu de São Roque após a reabertura em Dezembro de 2008 (Imagens nº 28), p. XXXV.

⁴⁷ Vd. Anexo VIII: Imagens do Museu de São Roque após a reabertura em Dezembro de 2008 (Imagens nº 29), p. XXXV.

Tendo como ponto de partida o novo programa do MSR desenvolveu-se uma oferta diversificada de actividades do SE e eventos culturais.

O MSR integra um Núcleo de Serviço Educativo com a responsabilidade de promover a sua função educativa no respeito pela diversidade cultural, tendo em vista a educação permanente, a participação da comunidade, o desenvolvimento cultural, o aumento e a diversificação dos públicos, procurando a articulação entre as várias funções museológicas activadas. O SE está direccionado para dinamizar a ligação do Museu com os públicos através de visitas orientadas, ateliês, workshops e outras acções que ajudem a fruir e entender o acervo museológico⁴⁸.

O SE foi criado na década de oitenta do século XX, sob orientação da Conservadora Dr.^a Maria João Madeira Rodrigues, com a finalidade de colocar o Museu ao serviço da sociedade⁴⁹. No seu ponto de vista uma entidade museológica devia ser um espaço de investigação, estudo e divulgação das obras de arte⁵⁰.

Com a reabertura do MSR, o SE voltou a promover visitas orientadas à exposição permanente, à Igreja e a edifícios históricos da SCML, a diversos tipos de públicos, tais como, a instituições do ensino do Básico ao Superior, a associações culturais e sociais, a grupos de especialistas provenientes de museus e outras instituições culturais nacionais e estrangeiras. As visitas requerem marcação prévia e são orientadas por técnicos ou por monitores com formação em guia-intérprete.

O ano de 2010 representa “mudança” e “dinamização” para o SE, com um programa educativo mais diversificado e destinado a diferentes segmentos de públicos. No seu programa trimestral (Janeiro a Março de 2010)⁵¹, dá continuidade às visitas orientadas para grupos escolares e grupos organizados dentro do horário de funcionamento do Museu, mas apresenta um conjunto de novidades, nomeadamente o alargamento do horário das visitas orientadas, projectos educativos para diferentes faixas etárias e oferta de actividades para vários segmentos de públicos: público escolar; grupos organizados (adultos maiores de 16 anos); público em geral (adultos maiores de 16 anos).

⁴⁸ Vd. Anexo VII: Transcrição parcial do Regulamento Interno do Museu de São Roque (Capítulo V, artigo 35º), p. XXVIII.

⁴⁹ Desde a sua criação até à actualidade o SE desenvolveu diversas acções educativas, com predominância para a elaboração de textos didácticos relativos à ISR e MSR, a programação de visitas orientadas adequadas às diferentes faixas etárias e a implementação de projectos educativos. Cfr. Fontes e Referências Bibliográficas, p. 74-77.

⁵⁰ Apud HENRIQUES, António Meira – “O Serviço Educativo no Museu de São Roque”, p. 81.

⁵¹ Vd. <http://www.museudesao Roque.com/site/pdf/MuseudeSaoRoqueProgramadeJaneiroaMarco2010.pdf> (consultado a 13 Janeiro de 2010).

O projecto de remodelação e ampliação do MSR dotou ainda o SE de novas infra-estruturas e de criação de mais recursos⁵².

O MSR, em colaboração com um outro serviço da SCML (Unidade de Comunidade e Imagem), tem vindo a desenvolver um conjunto de eventos culturais com o intuito de dar visibilidade e notoriedade à Igreja e ao espaço do Museu. O elenco dos eventos concentra-se ao nível de comemorações especiais (aniversário do Museu e dias festivos) e promoção de actividades de índole cultural (espectáculos e concertos). Para além disto, o MSR acolhe acções dentro do seu espaço museológico, em colaboração e a convite de outras entidades, contribuindo assim para a sua divulgação.

As exposições temporárias⁵³, realizadas pelo Museu enquadram-se dentro de um plano de exposições definido pela Direcção, tendo como objectivo central apresentar aos públicos a diversidade de colecções e temáticas que se relacionem com o acervo artístico da Igreja e do MSR. As exposições temporárias no exterior, que requerem a cedência ou empréstimo temporário de bens culturais, obedecem a um conjunto de requisitos presentes no Regulamento Interno do Museu, como forma de estabelecer cooperação e parcerias de carácter cultural com outros museus e entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras. Durante o ano de 2009, o Museu realizou uma exposição temporária e participou em duas exposições no exterior, a nível nacional e internacional.

O MSR utiliza a publicidade e outros meios de divulgação através de conjunto de estratégias e suportes, dos quais destacamos o envio de *Direct mail* para órgãos da comunicação social e visitantes constantes na base de dados do Museu, a publicidade institucional e divulgação em programas culturais nos diferentes meios de comunicação (imprensa escrita e rádio), a distribuição de *Flyers* de eventos e iniciativas do Museu a colocar à disposição dos públicos em locais estratégicos e a afixação de cartazes em instituições culturais e de ensino, alusivos a exposições temporárias e eventos culturais no espaço do Museu.

⁵² Ao nível de actividades educativas para cada núcleo museológico, da criação de novos materiais didácticos dirigidos aos vários níveis de ensino e da exploração de novos conteúdos temáticos mediante as colecções do Museu e da Igreja.

⁵³ Vd. Anexo VII: Transcrição parcial do Regulamento Interno do Museu de São Roque (Capítulo V, artigo 28.º, ponto 5), p. XXVI.

CAPÍTULO II

OS ESTUDOS DE PÚBLICOS EM CONTEXTO MUSEAL: BREVE ENQUADRAMENTO CONCEPTUAL E METODOLÓGICO

Neste capítulo procuraremos fazer um enquadramento de carácter teórico da temática subjacente ao nosso trabalho de estágio de museologia – os estudos de públicos em contexto museal. Mas, pelos limites que se impõem à elaboração deste relatório, cingir-nos-emos a uma breve apresentação de conceitos e metodologias, tentando evidenciar a importância dos estudos de públicos no âmbito da programação museológica e apontar alguns exemplos e referências no panorama museológico português.

Conhecer e compreender os públicos dos museus é o objectivo central dos estudos de públicos. Consultámos e estudámos diversas fontes e obras de referência bibliográfica, quer norte-americanas, quer europeias, principalmente do Reino Unido, de Espanha e de França⁵⁴.

Importa definir alguns conceitos básicos a ter em consideração no presente capítulo e que permitem uma coerência conceptual: *visitante de museu*, *utilizador* e *públicos*.

Entendemos por *visitante de museu* a pessoa que entra no espaço museológico para visitar a(s) exposição (ões), podendo fazê-lo a nível individual (sozinho ou acompanhado, mas adquirindo um bilhete individual) ou em grupo (quando faz parte de um grupo organizado). O *utilizador* é a pessoa que usufrui dos serviços disponibilizados pelo museu e frequenta as actividades realizadas por este⁵⁵. Ao distinguirmos a diferença entre visitante e utilizador admitimos o facto de considerarmos, mediante a realidade museológica vigente, que as instituições museais têm potencialmente mais utilizadores que visitantes⁵⁶.

Embora haja diferentes conceitos de público, podemos em regra associá-lo a um conjunto da população, de pessoas utilizadoras de um serviço⁵⁷.

⁵⁴ Cfr. Fontes e Referências Bibliográficas, p. 77-85.

⁵⁵ Vd. BRUGUERA, Maria Ribas i - **Públic en els museus: L'èstudi de públic i l'avaluació com a eines de gestió**. Barcelona: Direcció General del Patrimoni Cultural Servei de Museus – Departament de Cultura, 1995, p. 29.

⁵⁶ Vd. ASCENCIO, Mikel; POL, Elena – “Evaluación de exposiciones”. In MESTRE, Joan S.; ANTOLÍ, Núria S. (coords.) – **Museografía Didáctica**. 1ªed. Barcelona: Editorial Ariel, 2005, p. 529.

⁵⁷ Vd. BRUGUERA, Maria Ribas i - **Públic en els museus: l'èstudi de públic i l'avaluació com a eines de gestió**, p. 29.

Segundo a definição de Garçon⁵⁸ podemos identificar os públicos dos museus como as *pessoas que frequentam este tipo de instituições, mantêm relações frequentes com elas interessam-se pelos seus programas e actividades*. O conceito de público incorpora aqueles que utilizam o museu, independentemente da forma como o façam, ora para visita ou para algum serviço.

Rivière⁵⁹ distingue entre público real e público potencial. O primeiro equivale ao que visita o museu e o segundo ao que nunca frequentou mas, pelas suas características específicas, é susceptível de se tornar em público real.

Segundo Ascencio⁶⁰, na terminologia mais recente, utiliza-se público em “ambientes europeus” e visitante em realidades anglo-saxónicas, como se pode comprovar pela expressão *visitor studies*, que traduzida para português, significa estudo de visitantes, mais conhecido por estudo de públicos.

A noção de público ocupa um lugar central em quase todas as definições actuais de museu - *Facultar acesso regular ao público e fomentar a democracia da cultura (...)* ⁶¹; *Um museu é uma instituição permanente, (...) ao serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, aberto ao público (...)* ⁶². O museu elitista de antigamente deu lugar a uma instituição aberta à sociedade, em que o público é o elemento essencial e conhecê-lo deve ser uma das suas prioridades.

Quando tratamos de público da cultura, não só de museus, é importante utilizar o termo no plural - públicos – visto apresentar uma lógica de heterogeneidade. Convém usar a palavra ou conceito no singular quando representa um grupo com comportamento ou ideias semelhantes, ou tendo uma característica que o diferencia do resto⁶³.

1. Evolução dos estudos sobre os públicos dos museus

No decorrer do século XX, os museus sofreram mudanças de fundo a nível da sua imagem para o exterior e no alargamento do espectro das suas funções. Estas mudanças inscrevem-se num contexto mais vasto de reformas de carácter democrático

⁵⁸ Garçon citado por HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Francisca - **Manual de Museologia**, p. 272 (tradução nossa).

⁵⁹ Vd. RIVIÈRE, George Henri – **La Museología**. Curso de Museologia/Textos y testimonios. [S.l.]: Ediciones Akal, 1993, p. 383.

⁶⁰ Vd. ASCENCIO, Mikel; POL, Elena – “Evaluación de exposiciones”, p. 529.

⁶¹ Cfr. LEI n.º 47/2004 - Capítulo I, artigo 3.º, ponto 1, alínea b).

⁶² Vd. <http://www.icom-portugal.org/conteudo.aspx?args=55,conceitos,2,museu> (consultado a 15 de Fevereiro de 2010).

⁶³ Vd. GOMES, Rui Telmo (coord. téc.) – **Os Públicos da Cultura**. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, 2004, p. 10.

impostas pelo desfecho do pós-guerra e tiveram como um dos eixos estruturantes a ideia de responsabilidade social. Além das funções de recolha, conservação e exibição de objectos, as entidades museológicas sentiram a necessidade de redefinição da sua missão, centrando-se na comunicação com os públicos, ao possibilitar a difusão e interpretação das obras que têm à sua guarda, ampliando as opções culturais e de entretenimento para atrair mais públicos, ansiosos de informação e de oportunidades de lazer. Esta evolução contribuiu para o desenvolvimento de uma função educativa dos museus enquanto instituições produtoras e promotoras de carácter científico e cultural⁶⁴.

De acordo com esta perspectiva de abertura à sociedade, os museus têm vindo a reunir esforços no sentido de delinear estratégias que permitam chegar a públicos cada vez mais vastos e diversificados, na sua grande maioria desconhecidos para as pessoas que trabalham nas entidades museológicas, confrontadas com a necessidade de os estudar e de compreender⁶⁵.

A primeira investigação sobre aspectos relacionados com os públicos dos museus data do início do século XX (1916), num artigo da autoria de Benjamim Gillman sobre a “fadiga museal”, derivada, segundo o autor, do esforço requerido para observar os objectos. No final dos anos vinte, nos Estados Unidos da América surgiram investigações com mais rigor efectuadas por dois psicólogos da *Yale University* - Edward Robinson e Arthur Melton - que analisaram a influência do desenho expositivo no comportamento dos visitantes, através de estudos empíricos de observação, servindo de base a investigações sobre as circulações e percursos dentro da exposição.

Nas décadas de sessenta e setenta as investigações ganharam um novo impulso com a utilização de metodologias da área das Ciências Sociais, para a obtenção de dados quantitativos sobre o perfil dos visitantes, as suas motivações e comportamento, servindo como indicadores de medida e análise do impacto das instituições museais na sociedade. Tais investigações assumiram um carácter sistemático, devido ao facto de terem sido levados a cabo pelas próprias instituições ou por encomenda delas, na sequência da nova centralidade dos públicos na política geral dos museus. Neste

⁶⁴ Vd. HOOPER-GREENHILL, Eilean – **Los museos y sus visitantes**. Gijón: Ediciones Trea, 1998, p. 9-11; BALTAZAR, Helena D. D. Gomes Simões - **Os turistas no museu: (dis) ou indispensáveis? O caso do Museu de Alberto Sampaio em Guimarães**. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto - Departamento de Ciências e Técnicas do Património, 2008. Dissertação de mestrado em Museologia, apresentada à Faculdade de Letras da Universidade do Porto, p. 27-34.

⁶⁵ Vd. SANTOS, Eloísa Pérez – “Pasado, presente y futuro de los estudios de público en museos: éxitos y decepciones”. In VIII **COLOQUIO GALEGO DE MUSEOS. Os museos e o seu público** (Ponteareas, 30 de setembro, 1 e 2 de outubro de 2004). [Santiago de Compostela]: Consello Galego de Museos, 2006, p. 14.

contexto ganha evidência o trabalho de Duncan Cameron e David Abbey no *Royal Ontário Museum* em Toronto, onde desenvolveram os primeiros estudos sistemáticos de públicos. Refira-se também a implementação de um plano de avaliação constante de visitantes (*New Exhibition Scheme*) no *Natural History Museum* de Londres. É ainda de realçar o estudo de Pierre Bourdieu e Alain Darbel, sobre a aplicação de inquéritos em museus de arte europeus (França, Holanda, Polónia, Grécia e Espanha) com o objectivo de caracterizar os seus públicos, concluindo que a maioria dos visitantes tinham um elevado grau sócio-económico e de instrução, sendo tais factores determinantes para a visita⁶⁶.

Os investigadores na área da psicologia, Harris Shettel e Chanler G. Screven, desenvolveram as suas pesquisas sobre os visitantes no campo da transmissão da mensagem expositiva, formulando teorias e metodologias em que aplicaram os procedimentos de investigação educativa à avaliação de exposições, propondo o seu enfoque em objectivos de aprendizagem. Screven estabeleceu fundamentos, ainda adoptados nos dias de hoje, mediante um modelo para avaliação de exposições, a ser aplicado nas várias etapas do processo de planificação expositiva⁶⁷.

A partir dos anos oitenta e noventa do século XX verificou-se uma consolidação dos estudos de públicos aplicados aos museus. O seu incremento e generalização resultou num aumento significativo de publicações sobre o tema e na formação de institutos/departamentos em universidades direccionadas para a investigação dentro da mesma temática, bem como na constituição de associações profissionais que servem como ponto de encontro para discutir ideias e avanços sobre tais matérias.

Nos Estados Unidos da América foram criados o *Internacional Laboratory for Visitor Studies* da *University of Wisconsin*⁶⁸, que publicou de 1988 a 1992 a revista *ILVS: Review*⁶⁹, e a associação profissional *Visitor Studies Association*⁷⁰ que elaborou publicações periódicas: de 1986 a 1997 o *Visitor Behavior*; e de 1998 a 2006 o *Visitor Study Today*⁷¹. Em França, foi fundado o *Observatoire Permanent des Publics* (OPP),

⁶⁶ Vd. BOURDIEU, Pierre; DARBEL, Alain - **L'amour de l'art: les musées d'art européens et leur public**. 2ª ed. Paris: Les éditions de minuit, 1969.

⁶⁷ Vd. SCREVEN, C. G. – “Uses of evaluation before, during and after exhibit design”. In **ILVS Review** [Em linha]. vol.1 (2) (1990), p. 3666. [Consult. 15 Set. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://historic.alvoices.org/pbuilder/pbfiles/Project38/Scheme325/VSA-a0b112-a_5730.pdf>

⁶⁸ Vd. BLACK, Graham – **The Engaging Museum. Developing Museums for Visitor Involvement**. Oxon: Routledge, 2005, p. 9.

⁶⁹ Vd. <http://www.visitorstudiesarchives.org/ilvs.php> (consultado a 10 de Fevereiro de 2010).

⁷⁰ Vd. <http://www.visitorstudiesarchives.org/vb.php> (consultado a 10 de Fevereiro de 2010).

⁷¹ Vd. <http://www.visitorstudiesarchives.org/vst.php> (consultado a 10 de Fevereiro de 2010).

no ano de 1990, por iniciativa da Direcção dos Museus de França, com o objectivo de efectuar pesquisas sobre visitantes em museus nacionais, e foi também publicada a revista *Publics et Musées* desde 1991 dedicada às relações com os públicos⁷².

No Reino Unido temos a assinalar a criação do *Visitor Studies Group*, uma associação de profissionais fundada em 1998⁷³. Já durante século XXI, foi criado em Espanha um projecto denominado *Laboratorio Permanente de Público de Museos*, com a finalidade de investigar os públicos dos museus estatais espanhóis⁷⁴.

Da nossa breve referência à evolução dos estudos de públicos, podemos concluir que os primeiros estudos recaíram na análise dos comportamentos e dos processos de aprendizagem no decurso de uma visita, para avaliação da eficácia da comunicação, ou para avaliação das próprias exposições, segundo métodos aplicados na área da psicologia e educação. Só na segunda metade do século passado é que ocorreram investigações sistemáticas sobre a caracterização sócio-demográfica, necessidades e motivações de visita ao museu, comportamentos e atitudes face às exposições, abrindo caminho para uma diferenciação entre a área dos estudos de públicos e a da avaliação de exposições. Todos os trabalhos e pesquisas efectuados permitiram formar um *corpus* de teorias e métodos, numa vertente multidisciplinar⁷⁵, a serem usados nas diversas áreas de aplicação e investigação dos estudos de públicos e a serem aprofundados.

2. Avaliação de exposições

Conforme Perez Santos afirmou, a expressão “avaliação de exposições” foi utilizada com mais frequência até ao aparecimento do termo estudos de públicos ou visitantes - internacionalmente conhecido por *visitor study* - a partir de 1991 pela

⁷² Vd. GOTTESDIENER, Hana; MIRONER, Lucien; DAVALLON, Jean – “En Francia, rápida evolución y apoyo del público”. In **Museum Internacional**, nº 178 (vol. XLV, nº 2). Paris: UNESCO, 1993, p.13-19; GOLDSTEIN, Bernadette – “Estudios sobre los visitantes en los museos de Francia: una nueva estrategia de los establecimientos culturales”. In **mus-A – El público y el museo**. Ano VI, nº 10. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía. Dirección General de Museos y Arte Emergente, Outubro 2008. p. 38-42.

⁷³ Vd. <http://www.visitors.org.uk/> (consultado a 10 de Fevereiro de 2010); McMANUS, Paulette; MILES, Roger – “En el Reino Unido, el mercado es el objeto”. In **Museum Internacional**, nº 178 (vol. XLV, nº 2). Paris: UNESCO, 1993, p. 26-32.

⁷⁴ Vd. <http://www.mcu.es/museos/MC/Laboratorio/index.html> (consultado a 10 de Fevereiro de 2010); ÁNGELES, Margarita de los [et al.] – “Los estudios de público, un instrumento de trabajo. La gestión de un proyecto”. In **mus-A – El público y el museo**. Ano VI, nº 10. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía. Dirección General de Museos y Arte Emergente, Outubro 2008. p. 31-35.

⁷⁵ Vd. BICKNELL, Sandra; FARMELO, Graham – “Introduction.” In BICKNELL, Sandra; FARMELO, Graham (coord.) - **Museum visitor studies in the 90s**. London: Science Museum, 1993, p. 7.

*American Association of Museum*⁷⁶. Os dois termos não são sinónimos, embora apareçam associados um ao outro, como é o caso de artigos escritos por Screven para a revista *Museum Internacional*⁷⁷. Os estudos de públicos ou de visitantes englobam a avaliação de exposições, como uma das suas principais áreas de investigação, devido ao vasto trabalho realizado nos últimos cinquenta anos, sendo esta a perspectiva por nós defendida.

O âmbito da aplicação da avaliação de exposições surge no campo das pesquisas e investigações na área expositiva. São muitos os aspectos a analisar numa avaliação de exposições, tais como a utilização do espaço expositivo por parte dos visitantes, os suportes comunicativos utilizados, a aprendizagem dos conteúdos expostos, entre muitos outros possíveis de analisar.

A qualidade da exposição deve traduzir-se numa avaliação detalhada da mesma e na procura de soluções para determinados problemas ou limitações detectadas, nos planos de remodelação de zonas ou elementos expositivos, de implementação de suportes comunicativos que “suavizem ou fortaleçam” os actuais, bem como do desenvolvimento de programas educativos complementares. Qualquer trabalho desenvolvido neste campo implica um conhecimento profundo do museu, do seu funcionamento e do conteúdo das colecções, o que se traduz num trabalho de equipa interdisciplinar, tendo em consideração os diversos aspectos avaliados.

A avaliação de exposições estuda os processos interactivos entre as características dos visitantes e do contexto expositivo, segundo diferentes tipos de investigações em função do momento ou da fase de desenvolvimento expositivo em que se realiza. (planificação, desenho ou elaboração e instalação), mediante modelos adoptados por diversos autores, Screven⁷⁸, Bitgood⁷⁹, Miles⁸⁰.

No sentido de uniformização de uma terminologia e de classificação comum dos tipos de avaliação usada pela grande maioria dos autores, optámos por seguir a teoria e

⁷⁶ Vd. SANTOS, Eloísa Perez - *Estúdios de visitantes en museos: metodologias y aplicaciones*, p. 48.

⁷⁷ Vd. SCREVEN, C. G. - “En los Estados Unidos, una ciencia en formación”. In **Museum Internacional**, nº 178 (vol. XLV, nº 2). Paris: UNESCO, 1993, p. 6-12; SCREVEN, C. G. - “Estudios sobre visitantes”. In *Museum Internacional*, nº 178 (vol. XLV, nº 2). Paris: UNESCO, 1993, p. 4-5.

⁷⁸ Vd. SCREVEN, C. G. - “Uses of evaluation before, during and after exhibit design”, p. 36-66.

⁷⁹ Vd. BITGOOD, Stephen - “Classification of Exhibit Evaluation: How deep should Occam's razor cut?”. In **Visitor Behavior** [Em linha]. vol. 9, nº 3 (1994), p. 8-10. [Consult. 15 Set. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://historicalvoices.org/pbuilder/pbfiles/Project38/Scheme325/VSA-a0a1r2-a_5730.pdf>.

⁸⁰ Vd. MILES, R. - “Grasping the greased pig: evaluation of educational exhibits”. In BICKNELL, Sandra; FARMELO, Graham (coord.) - **Museum visitor studies in the 90s**. London: Science Museum, 1993, p. 24-33.

metodologia utilizada por Screven, que reconhece quatro tipos de avaliação no processo de criação de uma exposição, com funções e objectivos distintos e complementares:

- a) Avaliação prévia (*front-end evaluation*) – aplica-se na fase de planificação da exposição, destina-se a perceber as ideias, conhecimentos prévios, representações e expectativas que os visitantes têm sobre o tema que se irá expor;
- b) Avaliação formativa (*formative evaluation*) – ocorre na fase de desenho antes da conclusão da exposição, pretende aferir a adequação da comunicabilidade dos elementos expositivos antes da sua instalação;
- c) Avaliação sumativa (*summative evaluation*) – acontece com a exposição já montada e aberta ao público, serve para documentar o produto final com elementos de apreciação crítica;
- d) Avaliação correctiva (*remedial evaluation*) – identificar problemas relacionados com o funcionamento da exposição e efectuar alterações necessárias para os corrigir.

A metodologia aplicada em cada fase da avaliação é muito idêntica à dos estudos de públicos, que iremos abordar mais adiante.

Por último, assinalamos a importância de uma “cultura de avaliação”⁸¹ que premeie a tomada de decisões com maior controlo e planificação⁸², evitando que a avaliação correctiva se torne na fase mais representativa.

3. Estudos de públicos – definição, âmbitos de aplicação e metodologias usadas

Existem diversas definições para estudos de públicos, contudo assinalamos a da *American Association of Museum* através do seu *Committee on Audience Research and Evaluation*:

(...) estudos de visitantes, um termo geralmente usado no campo do museu para descrever o processo de obtenção de conhecimentos sistemáticos de e sobre os visitantes dos museus, actuais e potenciais, com o propósito de incrementar e

⁸¹ Vd. CURY, Marília X. – “Comunicação e pesquisa de recepção: uma perspectiva teórico-metodológica para os museus”. In **História, Ciências, Saúde – Manguinhos** [Em linha]. vol. 12 (suplemento) (2005), p. 372. [Consult. 3 Abr. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.br/pdf/hcsm/v12s0/18.pdf>>.

⁸² Vd. ASCENCIO, Mikel; POL, Elena – “Evaluación de exposiciones”, p. 544-545.

*utilizar esse conhecimento na planificação e execução nas actividades relacionadas com os públicos*⁸³.

A partir da investigação de um conjunto distinto de variáveis é possível identificar numa vertente descritiva, as características sócio-demográficas dos diversos públicos, conhecer as suas expectativas, as motivações, os conhecimentos prévios, a valorização dos serviços utilizados e do espaço, a duração da visita, entre muitos outros aspectos que facilitam o conhecimento básico e específico dos distintos tipos de visitantes, independentemente de realizarem uma visita ou participarem numa outra actividade do museu.

Simultaneamente, a investigação sobre os públicos dos museus apresenta uma vertente avaliativa, constituindo um mecanismo regulador do funcionamento, da eficiência e do impacto social das exposições, actividades e serviços que oferece, desvendando os pontos fortes e fracos mediante a interpretação das opiniões, satisfações, vivências, aprendizagens, reacções dos públicos, entre outros. Como Ascencio afirmou, uma vez identificadas as áreas de actuação, o museu deve analisar as suas causas, de forma a estabelecer acções de melhoria⁸⁴.

Segundo o modelo da experiência interactiva de Falk e Dierking, no qual a visita a um museu se define pela interacção de três contextos (pessoal, social e físico)⁸⁵, podemos estabelecer três variáveis básicas a investigar nos estudos de públicos⁸⁶:

- a) Variáveis pessoais (descrevem a pessoa e o seu estado, sob o ponto de vista sociológico e psicológico);
- b) Variáveis do contexto físico (características físicas do espaço do museu);
- c) Variáveis psicossociais (contexto social da visita).

Perez Santos incluiu uma quarta variável, que resulta da interacção das três anteriormente descritas, denominada por “variável de interacção” entre o visitante, o museu e as pessoas que o acompanham, ao nível do comportamento e dos aspectos mais complexos numa vertente psicológica – como a compreensão, a captação da informação e as reacções emocionais.

⁸³ Vd. <http://www.care-aam.org/default.aspx> (consultado a 5 de Junho 2009) - tradução nossa.

⁸⁴ Vd. ASCENCIO, Mikel; POL, Elena – “Evaluación de exposiciones”, p. 541.

⁸⁵ Cada contexto é construído pelo visitante de forma única e individual, a interacção entre eles cria a experiência da visita. FALK, J.; DIERKING, L. – **The Museum Experience**. Washington, D.C: Whalesback Books, 1992

⁸⁶ Vd. SANTOS, Eloísa Santos – “Pasado, presente y futuro de los estudios de público en museos: éxitos y decepciones”, p. 20.

Todas as variáveis descritas, interrelacionam-se mediante cada área de investigação sobre os públicos e traduzem a experiência do visitante. No entanto, algumas concentram-se mais em contextos específicos de aplicação dos estudos de públicos.

O estudo das variáveis e das suas combinações com métodos e contextos diversos em museus comprova o vasto campo das pesquisas sobre públicos. Neste sentido, Stephen Bitgood⁸⁷ estabeleceu uma divisão dos diversos aspectos relacionados com os públicos no museu, para sistematizar cinco áreas de investigação e aplicação dos estudos de públicos, ajudando à clarificação da terminologia da disciplina e à concepção de um esquema organizacional da mesma⁸⁸:

- a) Investigação e desenvolvimento da captação de públicos (*Audience Research and Development*) - incide em estudos sobre as características dos visitantes reais e potenciais; comporta variáveis relacionadas com: dados sócio-demográficos; aspectos decorrentes da visita ao museu; hábitos de visita a museus; e a opinião sobre o museu e a visita. Mediante os resultados obtidos nesta área de investigação procede-se ao desenvolvimento de estratégias para a captação de novos visitantes. Durante vários anos os estudos de caracterização sociodemográfica permitiram identificar o “visitante tipo” das instituições museais. Factores como a elevada posição sócio-económica e um alto nível de formação influenciaram e propiciam visitas a museus⁸⁹. Alguns autores, como Hood⁹⁰, acham que as características psicológicas são mais importantes para explicar os visitantes e não visitantes, baseando-se em teorias de ócio e estilos de vida. Para a autora, os visitantes do museu com elevada formação associam o ócio a oportunidades de aprendizagem e a sociabilização no espaço museal, relacionada com experiências agradáveis, convertendo-se em visitantes assíduos. Por outro lado, as pessoas com menor nível educativo sociabilizam noutro tipo de actividades, que não englobam o universo museístico, de objectos, linguagens

⁸⁷ Professor de psicologia na *Jacksonville State University* no Alabama (Estados Unidos da América).

⁸⁸ Bitgood citado por SANTOS, Eloísa Perez - **Estúdios de visitantes en museos: metodologias y aplicaciones**, p. 165-166.

⁸⁹ *Vd.* HOOPER-GREENHILL, Eilean – **Los museos y sus visitantes**, p. 91-97.

⁹⁰ *Vd.* HOOD, Marilyn G. - “A View From “Outside”: Research on Community Audiences”. In **Visitor Studies: Theory, Research, and Practice** [Em linha]. Vol. 7 (1995), p. 77-87. [Consult. 25 Jan. 2010]. Disponível em WWW:<[URL:http://historicalvoices.org/pbuilder/pbfiles/Project38/Scheme325/VSA-a0a414-a_5730.pdf](http://historicalvoices.org/pbuilder/pbfiles/Project38/Scheme325/VSA-a0a414-a_5730.pdf)>.

- e símbolos, pelo que o museu é encarado como algo intimidatório, remoto e difícil de interpretar, não o associando ao ócio e tornam-se em não visitantes.
- b) Planeamento e desenvolvimento de exposições (*Exhibit Design Development*) - esta área corresponde ao tema da avaliação de exposições, tratado em páginas anteriores.
 - c) Planeamento e desenvolvimento da programação de actividades (*Program Design and Development*) – apresenta a mesma dinâmica que a área de avaliação de exposições, ou seja, deve acontecer durante o seu processo de esquematização, elaboração e implementação; os métodos utilizados cingem-se à observação participativa e questionários. Dentro desta área inserem-se todos os programas de iniciativas, com ou sem carácter educativo, e as actividades didácticas. Esta avaliação é importante na medida em que gera informação em torno do trabalho realizado, provoca a reflexão sobre a prática, permite melhorar a qualidade dos projectos e apresenta resultados concretos que ajudam a conferir o valor e a eficácia do programa de difusão e dos projectos executados.
 - d) Planeamento e desenvolvimento de serviços gerais (*General Facility Design*) - esta área é uma das principais dentro do campo de aplicação dos estudos de públicos e abrange a variável do contexto físico, segundo o modelo de Falk e Dierking. Reúne trabalhos de investigação sobre circulações e sinalização temática ou de localização, informação que os visitantes utilizam para organizar a sua visita e para se situar e encontrar os elementos do seu interesse⁹¹. Também inclui pesquisas relacionadas com factores físicos e ambientais, que influenciam a percepção do visitante e o seu nível de conforto, como iluminação, temperatura, barulho, comodidade e outras características. E avalia a utilização dos serviços que interferem na satisfação e qualidade da experiência do visitante.
 - e) Serviços de acolhimento ao visitante (*Visitor Services*) - a avaliação desta área, nomeadamente quanto ao tratamento e atenção dos funcionários do museu para com o visitante, ocupam o lado mais humano dos serviços prestados por uma instituição museológica. Além disso também podem ser apreciados os serviços que o museu dispõe para os seus públicos, visto contribuírem para a captação de novos utilizadores ou visitantes. Desta área de investigação dos estudos de

⁹¹ *Vd. BITGOOD, Stephen - “Problems in Visitor Orientation and Circulation”. In Visitor Studies: Theory, Research, and Practice [Em linha]. Vol. 1 (1989), 155-170. Jan.]. Disponível em WWW:*http://historicalvoices.org/pbuilder/pbfiles/Project38/Scheme325/VSA-a0a1o7-a_5730.pdf*>.*

públicos podem ser estudados o nível de satisfação no que concerne às instalações e aos funcionários, e a taxa de utilização dos serviços.

Estas áreas diferenciam-se pelos temas e problemas abordados em cada uma delas, contudo as suas perspectivas teóricas e metodológicas são similares e intercambiáveis entre ambas.

A experiência vivida no Museu e a percepção que o visitante tem dela são resultado da interacção de todas as áreas de investigação dos estudos de públicos e da conjugação de vários factores, tais como o espaço arquitectónico, o acolhimento, o contacto com o pessoal do museu, a disponibilização de programas ou actividades que se enquadrem com os interesses individuais de cada visitante, o conforto, o design expositivo (forma como as exposições foram concebidas e os objectos expostos), a informação (desdobráveis da exposição, publicações do museu, suportes comunicativos expositivos: textos de parede, legendas, multimédia) e sinalética disponibilizada (forma como estão organizadas as colecções, a sua distribuição no espaço, o tipo de serviços de apoio e infra-estruturas existentes e a localização destas, para a partir daí se orientarem), as áreas de descanso existentes e serviços de apoio dentro do museu, como loja e cafetaria.

Uma experiência positiva tem impacto sobre a avaliação que o visitante faz da visita, assim como nas suas percepções e atitudes e sobre a sua vontade de regressar ou de a recomendar a familiares e amigos. A satisfação do visitante é uma variável global que se encontra relacionada com todas as variáveis utilizadas, sendo um bom indicador da experiência em contexto de museu⁹², pelo que deve ser entendida como *o conjunto total de aprendizagens, emoções, sensações e vivências experimentadas como resultado da interacção com os objectos, as ideias, os conceitos, os discursos e os espaços dos museus*⁹³, ideia também defendida por outros autores⁹⁴.

⁹² A satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto ou serviço em relação às expectativas do consumidor. - KOTLER, Neil; KOTLER, Philip – **Estrategias y marketing de museos**. Barcelona: Editorial Ariel, S.A., 2001, p. 141-143.

⁹³ Vd. SILVA, Susana Gomes da. – “Enquadramento teórico para uma prática educativa nos Museus”. In GOMES DA SILVA, Susana; BARRIGA, Sara (coord.) - **Serviços Educativos na Cultura**. Porto: Setepés, 2007, p.58.

⁹⁴ Vd. FALK, J.; DIERKING, L. – **The Museum Experience**; HOOPER-GREENHILL, Eilean – **Los museos y sus visitantes**, p. 74-77, 123; SANTOS, Eloísa Perez - **Estúdios de visitantes en museos: metodologías y aplicaciones**, p. 223; ALMEIDA, Adriana M. – “O contexto do visitante na experiência museal: semelhanças e diferenças entre museus de ciência e de arte.” In **História, Ciências, Saúde – Manguinhos** [Em linha]. vol. 12 (suplemento) (2005), p. 32-34..[Consult..3.Abr..2009]..Disponível.em.WWW:<URL:<http://www.scielo.br/pdf/hcsm/v12s0/02.pdf>>.

Do ponto de vista metodológico, as investigações sobre os públicos do museu, utilizam técnicas de recolha de dados procedentes de diversas áreas (psicologia, sociologia, educação, ciências da comunicação, linguística, arquitectura, entre outras), sendo a mais importante a área das ciências sociais⁹⁵. Estas técnicas devem ser seleccionadas em função da informação que o museu pretende obter e dos recursos que dispõe (económicos, humanos, físicos e temporais). De forma a conseguir uma maior validade e rigor nos resultados, mediante a convergência ou divergência da informação, Perez Santos⁹⁶ aconselha a recolha dos dados, sobre as mesmas variáveis, através da aplicação de várias técnicas, possibilitando uma optimização dos critérios de qualidade da investigação.

Consultámos uma vasta bibliografia sobre o tema em análise, contudo e no sentido de uma conceptualização do existente, optámos por elencar as técnicas expressas nas obras de Perez Santos⁹⁷ e de Ascencio e Pol⁹⁸, verificando que as mais utilizadas cingem-se à observação e ao inquérito⁹⁹.

Actualmente, os estudos de públicos são um importante método de avaliação¹⁰⁰ e fonte de conhecimento dos diversos públicos que visitam os museus, sendo a sua opinião o eixo central das investigações. A informação resultante destes estudos, baseada numa análise objectiva da realidade, visa responder às necessidades, expectativas e interesses dos visitantes. A utilidade dos estudos de públicos é inquestionável nos dias de hoje, tornando-se numa ferramenta fundamental para:

- a) A gestão museológica e o funcionamento eficaz do museu ao nível da qualidade e quantidade de serviços oferecidos, para que o visitante regresse com mais frequência; na definição de estratégias de actuação e de promoção do museu para captação e fidelização de públicos; na identificação de áreas de actuação prioritárias dentro dos vários programas museológicos ou serviços; e na informação estatística sobre visitantes e utilizadores possibilitando conhecer o seus perfis;

⁹⁵ Vd. SANTOS, Eloísa Perez - **Estúdios de visitantes en museos: metodologias y aplicaciones**, p. 65-68.

⁹⁶ Vd. SANTOS, Eloísa Pérez - “Metodología básica de la investigación de público en museos: áreas de actuación, variables implicadas, tipos de investigaciones y técnicas utilizadas”, p. 54.

⁹⁷ Vd. SANTOS, Eloísa Perez - **Estúdios de visitantes en museos: metodologias y aplicaciones**, p. 73-127; SANTOS, Eloísa Pérez - “Metodología básica de la investigación de público en museos: áreas de actuación, variables implicadas, tipos de investigaciones y técnicas utilizadas”, p. 54-56.

⁹⁸ Vd. ASCENCIO, Mikel; POL, Elena - “Evaluación de exposiciones”, p. 562-576.

⁹⁹ Vd. Anexo X: Técnicas mais utilizadas nos estudos de públicos em museus, p. XXXIX-XL.

¹⁰⁰ Vd. FARIA, Margarida Lima de - “Avaliação”. In GOMES DA SILVA, Susana; BARRIGA, Sara (coord.) - **Serviços Educativos na Cultura**. Porto: Setepés, 2007, p. 70-71.

- b) A melhoria da comunicação (expositiva e não expositiva) do museu com os seus públicos reais e potenciais, nas suas relações com a envolvente, com os média ou com instituições congéneres e científicas;
- c) A tomada de decisões relativamente ao aperfeiçoamento do design expositivo para uma melhor hierarquização da informação em diferentes níveis, relativa à interpretação das colecções; e no que concerne à redefinição e/ou programação de iniciativas de índole diverso dirigidas a diferentes públicos-alvo, e a melhoria dos serviços prestados aos públicos;
- d) A demonstração de resultados a chefias ou decisores, como fundamento de cadernos de mecenato ou financiamento.

Obviamente, a importância dos estudos de públicos não se cinge aos aspectos abordados anteriormente, apenas pretendemos elencar os mais importantes e evidentes, mediante a bibliografia consultada¹⁰¹.

Como síntese realçamos a afirmação de Lehalle¹⁰², em que, para os responsáveis dos museus, os estudos sobre os seus públicos são *uma fonte de conhecimento e interpretação que os ajuda a conceber, orientar e verificar e eventualmente reelaborar os seus projectos e as suas acções tendo em vista a melhoria da comunicação entre os visitantes e as obras*.

Os estudos de público devem ser elaborados com uma certa periodicidade¹⁰³ ou após terem sido efectuadas alterações significativas que criem mudança na composição dos públicos do museu¹⁰⁴. Devem reger-se segundo um plano onde se encontram definidos os objectivos do estudo, quem o elabora, o modo como serão utilizados os dados, quem terá acesso a eles, as metodologias e o orçamento disponível.

A importância destas pesquisas ganha mais relevância se nos focarmos nos consumos e práticas culturais dos públicos¹⁰⁵.

¹⁰¹ Cfr.,. Fontes e Referências Bibliográficas, p. 73-74, 77-85.

¹⁰² Lehalle citado por SANTOS, Jorge Alves dos; NEVES, José Soares - **Os Museus Municipais de Cascais. Políticas Culturais Locais e Património Móvel**. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, 2005, p. 17.

¹⁰³ Como sugere a equipa de avaliação do *Natural History Museum* de Londres, deve apresentar uma periodicidade de pelo menos quatro anos (FARIA, Margarida Lima de – “Avaliação”, p. 70). Focando-se primeiro em aspectos quantitativos e posteriormente em qualitativos (LORD, Barry; LORD, D. Gail – **Manual de Gestión de Museos**, p. 132).

¹⁰⁴ Como é o caso do MSR, após uma profunda remodelação e ampliação realizou um estudo de públicos no primeiro ano da reabertura.

¹⁰⁵ Vd. CÂMARA, Inês Bettencourt da (coord.) - **Inquérito sobre Serviços Educativos e Comunicação em Museus – Estudo exploratório** [Em linha]. [S.l]: Mapa das Ideias, 2008. Disponível em WWW:<URL:http://www.mapadasideias.pt/outros_documentos/museus/estudo_exploratorio_museus.pdf>, p. 54.

Acima de tudo, devem ser formadas equipas de trabalho multidisciplinares, se possível segundo os requisitos básicos delineados pelo *Committee on Audience Research and Evaluation* da *American Association of Museum*¹⁰⁶, trabalhando sempre em consonância com os profissionais que no museu estão envolvidos nos serviços ou áreas relacionadas directamente com os públicos.

Apesar da eficácia dos estudos de públicos em museus, ainda são vistos com algum receio nomeadamente ao nível dos recursos humanos e financeiros¹⁰⁷. Alguns profissionais de museus desconhecem os aspectos técnicos e os procedimentos a aplicar nas investigações sobre públicos, criando falsas ideias ou ignorando a fonte de receitas e de aprendizagem organizacional que aquelas potencialmente proporcionam. Em alguns casos, a palavra avaliação é sinónimo de “exame, inspecção ou controlo”, criando desde logo um impedimento a este tipo de pesquisas. Outro dos argumentos recai no encargo financeiro que os estudos comportam, contudo existem várias técnicas que podem ser aplicadas nos museus e que não são necessariamente dispendiosas. A solução poderá passar pela divulgação deste tipo de investigações e dos seus benefícios como ferramentas de gestão e estratégia, tornando-se aspectos essenciais para “desmistificar” a aplicação de estudos de públicos em museus.

A importância e a validade destes estudos foram relativizadas por Kenneth Hudson, no artigo *Visitor studies: luxuries, placebos, or useful tools?* de 1993¹⁰⁸. O autor questiona as investigações simplistas sobre os visitantes, em que na sua grande maioria são pesquisas quantitativas com questionários fechados, ineficazes para compreender aspectos mais complexos e profundos ou explicar factos relativos às escolhas dos visitantes. As opções de resposta em instrumentos quantitativos não permitem considerar respostas inesperadas (fugindo ao visitante padrão) e afastam novas perspectivas de análise, interrogando a utilidade e o custo-benefício, de tais práticas no aumento do número de visitantes aos museus. Hudson afirma que - *a high proportion of visitor survey are useless, impertinent and waste of money*¹⁰⁹. Todavia o

¹⁰⁶ *Vd.* <http://www.care-aam.org/Resources/Professional+Standards+/default.aspx> (consultado a 15 de Janeiro 2010).

¹⁰⁷ *Vd.* SANTOS, Eloísa Santos – “Pasado, presente y futuro de los estudios de público en museos: éxitos y decepciones”, p. 29; CÂMARA, Inês Bettencourt da (coord.) - **Inquérito sobre Serviços Educativos e Comunicação em Museus – Estudo exploratório**, p. 49.

¹⁰⁸ *Vd.* HUDSON, Kenneth – “Visitor studies: luxuries, placebos, or useful tools?” In BICKNELL, Sandra; FARMELO, Graham (coord.) - **Museum visitor studies in the 90s**. London: Science Museum, 1993, p. 34-40.

¹⁰⁹ *Vd.* HUDSON, Kenneth – “Visitor studies: luxuries, placebos, or useful tools?”, p. 38.

autor não é contra os estudos, até porque eles podem ceder informação útil no âmbito de aspectos sócio-demográficos.

Na lógica da programação museológica e segundo a metodologia e modelo prático proposto pelo manual *Criterios para la Elaboración del Plan Museológico*¹¹⁰, os estudos de públicos surgem em duas vertentes de estreita relação com os programas correspondentes, senão tendem a ter pouca efectividade e rentabilidade, a mencionar:

- a) Como *estúdios previos*, correspondendo à primeira fase dos projectos, na qual são realizados como prolongamento, complemento ou documentação dos vários programas de actuação do museu, constituindo auxiliares na tomada de decisões relativamente à definição de estratégias¹¹¹;
- b) Como *projecto* derivado do programa de difusão e comunicação que gere a relação do museu com os públicos nas suas múltiplas vertentes; neste sentido afecta todas as manifestações da instituição e apresenta-se com um carácter transversal ao relacionar-se directa ou indirectamente com todos os restantes programas museológicos.

Os projectos são a materialização dos programas, definem, descrevem e propõem soluções e respostas ajustadas às necessidades identificadas nos programas, apresentam objectivos definidos, prazos de execução e podem ser realizados por profissionais do museu ou pessoal externo¹¹².

A relação do estudo de públicos com os restantes programas de uma instituição museal efectua-se a vários níveis¹¹³:

- a) Programa Institucional - Conceito do museu assente na definição dos públicos, serviços e actividades;
- b) Programa de colecções - Conhecer e identificar os diferentes tipos de visitantes que vão ao museu para incrementar actividades em torno das colecções;
- c) Programa arquitectónico - Relação dos espaços, acessos, circulações, serviços e infra-estruturas para o número de visitantes e utilizadores previstos;
- d) Programa expositivo - Conhecer e identificar os vários visitantes e avaliar a exposição;

¹¹⁰ *Vd. AA. VV. - Criterios para la Elaboración del Plan Museológico.*

¹¹¹ *Vd. AA. VV. - Criterios para la Elaboración del Plan Museológico*, p. 48.

¹¹² *Vd. AA. VV. - Criterios para la Elaboración del Plan Museológico*, p. 47, 63.

¹¹³ *Vd. ACTAS DE LAS I JORNADAS DE FORMACIÓN MUSEOLÓGICA – Museos y Planificación: Estrategias de futuro.* [Em linha]. Madrid: Ministerio de Cultura, Maio de 2006. [Consult. 12 Jan. 2010]. Disponível em WWW:[URL:http://www.mcu.es/museos/docs/Actas_I_Jornadas_Formacion_Museologica.pdf](http://www.mcu.es/museos/docs/Actas_I_Jornadas_Formacion_Museologica.pdf)>, p 140-143.

- e) Programa de segurança - Conhecer e identificar os públicos para o regime de acesso ao museu;
- f) Programa de recursos Humanos - Profissionais do museu ou do exterior para a execução do projecto;
- g) Programa económico - Planeamento e previsão financeira/orçamental.

De salientar o facto de que esta ligação com os programas também encontra sentido nas áreas de actuação definidas por Bitgood, descritas em páginas anteriores.

No campo anglo-saxónico, o estudo sobre os públicos dos museus emergem no âmbito do marketing das instituições museológicas, subordinado à sua função comunicativa¹¹⁴.

Em termos práticos existem muitos exemplos internacionais de estudo de públicos direccionados, essencialmente, para a área de investigação e desenvolvimento de públicos e para o planeamento e desenvolvimento de exposições (avaliação de exposições). De todos os trabalhos analisados, destacamos o realizado por Ascencio, Pol e Gomis no *Museu Marítim* de Barcelona, pela complementaridade que apresenta ao nível da interferência directa do estudo na planificação museológica da instituição¹¹⁵. Este projecto decorreu ao longo de dois anos e repartiu-se em duas fases: 1ª avaliação da exposição permanente enquanto estudo prévio para uma reabilitação do seu espaço; 2ª investigação de várias variáveis (sócio-demográficas e psicográficas sobre o impacto expositivo), avaliação dos programas educativos, e também, elaboração de propostas museográficas para duas áreas de interpretação com o propósito de melhorar a eficácia expositiva. Sublinhe-se que, à fase de investigação e avaliação seguiu-se a de reprogramação expositiva do referido museu, actualmente em curso.

4. Estudo de públicos no quadro museológico português

O estado da arte no domínio dos estudos sobre os públicos dos museus em Portugal é ainda pouco animador. Embora encontre representatividade na Lei Quadro

¹¹⁴ “(...) la investigación museística y los estudios de público intentan determinar la calidad de la organización, programas y personal de un museo, tal como la perciben los visitantes y otros grupos de interés, puede considerarse que una parte de la investigación museística actual es investigación de marketing” - KOTLER, Neil; KOTLER, Philip – **Estrategias y marketing de museos**, p. 189 ; “What this means is that visitor surveys should be closely linked to a marketing policy and that such a policy in turn should be geared towards achieving the highest possible use of the museum's facilities consistent with comfort and safety.” - HUDSON, Kenneth – “Visitor studies: luxuries, placebos, or useful tools?”, p. 39

¹¹⁵ *Vd. ASCENCIO, Mikel; POL, Elena; GOMIS, Marina – Planificación en Museología: El Caso del Museu Marítim de Barcelona. Barcelona: Museu Marítim, 2001.*

dos Museus Portugueses¹¹⁶, é uma área pouco aprofundada no contexto português e apenas explorado por um reduzido número de investigadores, o que não impede que exista um considerável volume de informação, sobretudo a nível académico, e um esforço no sentido da sua conceptualização.

Num estudo exploratório com carácter parcial e coordenado por Inês Bettencourt da Câmara¹¹⁷, apurámos que, de um total de 59 museus inquiridos, 97% afirma efectuar um controlo anual de visitantes, criando bases estatísticas de análise que dependem do modo de contagem dos visitantes na sua grande maioria segmentados por tipologias. Assim, apenas 3% não efectua este controlo. Quanto à realização de “estudos de público”¹¹⁸ 69% admite fazê-lo e 31% não o efectua. Mediante os estudos e as técnicas utilizadas pelos museus inquiridos, constatámos que são na sua grande maioria estudos descritivos com recurso ao inquérito por questionário e à análise do registo de visitantes¹¹⁹.

Num universo mais alargado, as estatísticas da cultura de 2008¹²⁰ indicam-nos que num total de 321 instituições inquiridas¹²¹, através do *Inquérito aos Museus* do Instituto Nacional de Estatística (INE), 308 efectuaram um controlo de visitantes e 13 não o fizeram. Esta disparidade de valores é justificável pelo artigo 56.º, da Lei Quadro dos Museus Portugueses, o qual sujeita as instituições museais a procederem ao registo dos ingressos de visitantes e dos utilizadores de outros serviços¹²², *proporcionando um conhecimento rigoroso dos públicos do museu*¹²³.

Numa breve revisão sobre a bibliografia dos estudos de públicos no contexto museológico português, destacamos o trabalho inédito de Margarida Lima de Faria em 1989 sobre *Avaliação da Eficácia do Discurso Museológico: um estudo sobre os visitantes e a experiência global da visita* e o estudo de âmbito local sobre a exposição *O Homem, o Trabalho e a Fábrica – Indústria no concelho de Vila Franca de Xira* do

¹¹⁶ “O museu deve realizar periodicamente estudos de público e de avaliação em ordem a melhorar a qualidade do seu funcionamento e atender às necessidades dos visitantes.” - LEI n.º 47/2004 - Capítulo IV, artigo 57.º.

¹¹⁷ Vd. CÂMARA, Inês Bettencourt da (coord.) - **Inquérito sobre Serviços Educativos e Comunicação em Museus – Estudo exploratório**, p. 47-55.

¹¹⁸ A autora referencia que o conceito não foi previamente definido aquando do envio do inquérito.

¹¹⁹ Cfr. CÂMARA, Inês Bettencourt da (coord.) - **Inquérito sobre Serviços Educativos e Comunicação em Museus – Estudo exploratório**, p. 48

¹²⁰ Vd. INE - **Estatísticas da Cultura 2008** [Em linha]. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística. [Consult. 29 Jan. 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=71447036&PUBLICACOESmodo=2>.

¹²¹ Museus, Jardins Zoológicos, Botânicos e Aquários.

¹²² Centro de documentação, biblioteca ou reservas.

¹²³ Cfr. LEI n.º 47/2004, Capítulo IV, artigo 56.º, ponto 1.

Museu Municipal de Vila Franca de Xira em 1996¹²⁴, inserido *nos tipos de avaliação sumativa, em que o objectivo é avaliar o produto final, (...) através da aplicação de um questionário*¹²⁵.

Realçamos também uma das investigações desenvolvida pelo Observatório das Actividades Culturais (OAC) sobre os museus municipais de Cascais¹²⁶, durante o período de 2000 a 2004. Este estudo de caso apresenta-se como um dos mais consistentes e sistemáticos, realizado em instituições museológicas nacionais. Os autores efectuaram uma análise do contexto museístico específico, a partir da análise estatística do número de frequentadores dos espaços museológicos e da implementação de inquéritos que contemplavam vários aspectos - os perfis sociológicos dos visitantes; as condições e motivações da visita; a recorrência desta e sua avaliação pelo próprio inquirido – permitindo caracterizar os diferentes públicos que acorreram aos museus municipais da cidade de Cascais. As conclusões deste estudo dotaram os responsáveis dos museus de uma base de informação para a tomada de decisões e caminhos a seguir, assente numa melhoria da comunicação entre as entidades museológicas e os seus públicos.

Em 2000 foi assinado um protocolo entre o antigo Instituto Português de Museus¹²⁷, o INE e o OAC com o propósito de criar a *Base de Dados Museus (Bdmuseus)*, desenvolvida pelo observatório. Esta visa a produção de dados sobre o quadro museológico nacional, é actualizada regularmente e acompanha a evolução do sector através do recenseamento e caracterização dos museus existentes¹²⁸.

Existem ainda mais duas fontes estatísticas de bastante relevância sobre os museus nacionais: o *Inquérito aos Museus* aplicado anualmente pelo INE; e o *Inquérito aos Museus em Portugal*¹²⁹ que apresenta a caracterização da realidade museal de 1999 a 2000, segundo um conjunto de variáveis, a análise dos resultados deu lugar à construção da *Bdmuseus*.

¹²⁴ Vd. CAMACHO, Clara F. – «Conhecer melhor os utilizadores dos serviços museais: um estudo sobre a exposição “O Homem e a Fábrica – Indústria no concelho de Vila Franca de Xira”». In **Actas do VII Encontro Nacional Museologia e Autarquias**. Seixal: Câmara Municipal do Seixal, 1998. p. 217-230.

¹²⁵ CAMACHO, Clara F. – «Conhecer melhor os utilizadores dos serviços museais: um estudo sobre a exposição “O Homem e a Fábrica – Indústria no concelho de Vila Franca de Xira”», p. 219.

¹²⁶ SANTOS, Jorge Alves dos; NEVES, José Soares - **Os Museus Municipais de Cascais. Políticas Culturais Locais e Património Móvel**.

¹²⁷ Actual Instituto dos Museus e da Conservação (IMC).

¹²⁸ Cfr. Fontes e Referências Bibliográficas, p. 74, 83-85.

¹²⁹ Vd. SANTOS, Maria de Lourdes Lima dos (coord.) [et. al.] - **Inquérito aos Museus em Portugal**. Lisboa: Ministério da Cultura/Instituto Português de Museus, 2000.

Todos estes estudos foram e são apoiados por métodos quantitativos, permitindo produzir dados com regularidade e um retrato exaustivo das estruturas e dinâmicas do panorama museológico português, onde se podem retirar importantes informações dentro da temática do estudo de públicos.

A transformação e evolução que o sector dos museus portugueses sofreu desde de 2000¹³⁰, incrementou a produção de trabalhos académicos que têm como pano de fundo o estudo de públicos, segundo determinadas áreas de investigação e tipologias de públicos. Alguns destes trabalhos apresentam-se sobre a forma de dissertações de mestrado numa vertente multidisciplinar, não se cingindo somente à museologia, mas também ao marketing e áreas afins, muitos deles ultrapassam a mera análise descritiva para explorarem aspectos preponderantes para a experiência museal do visitante¹³¹.

Em relação a investigações actuais, temos conhecimento que se encontra a decorrer um estudo ao público da Casa das Histórias Paula Rego, com um período temporal de Dezembro de 2009 a Março de 2010, no âmbito de uma dissertação de mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação no Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.

Numa vertente externa ao campo museológico, o Teatro Nacional D. Maria II está a realizar um estudo aos seus públicos, com a duração de treze meses, contando com o apoio do Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra¹³². O resultado esperado é a constituição de um Observatório dos Públicos do Teatro D. Maria II.

Mediante o que foi sucintamente apresentado sobre o panorama do estudo de públicos em Portugal, destacamos cinco características:

- a) A escassez de trabalhos realizados por iniciativa dos museus e de trabalhos apresentados a público, demonstra um sentimento de não aceitação dos resultados em vez de serem encarados como ferramentas de gestão e programação;
- b) A falta de quadros técnicos preparados para realizar estudos desta envergadura, leva os museus a recorrerem, quase sempre, a acordos de cooperação com universidades, para acolhimento de estudantes que desenvolvam trabalhos nesta área, bem como à prática de trabalho em equipa com outras instituições ou entidades;

¹³⁰ Com o aparecimento de novos museus, a criação da Rede Portuguesa de Museu e a aprovação da Lei Quadro dos Museus Portugueses de 19 de Agosto de 2004.

¹³¹ Cfr. Fontes e Referências Bibliográficas, p. 72.

¹³² Vd. <http://www.ces.uc.pt/projectos/> (consultado a 20 de Janeiro de 2010).

- c) O receio que os estudos de cariz académico, nomeadamente os casos de estudo, não tenham repercussão na planificação e programação museológica;
- d) O direccionamento da grande maioria das investigações realizadas sobre os públicos dos museus, para a análise do público, através de estudos descritivos das características dos visitantes, com recurso a inquéritos ou análise de fontes estatísticas, só uma pequena parte apresenta avaliação de exposições, actividades ou programas educativos;
- e) O esforço em incrementar uma prática regular de análise sobre os dados estatísticos correspondentes ao registo de visitantes como primeiro passo para a concretização de um estudo mais profundo e directo sobre os públicos.

Terminamos com uma afirmação de Perez Santos que serve para sintetizar a realidade vigente e uma visão de futuro próximo - (...) *la base está consolidada, los errores cometidos deben servir para mejorar en el futuro, la investigación de público de museos (...) debe dar un salto cualitativo a partir de ahora. Investigar al público de los museos, realizar evaluaciones de exposiciones y actividades, conocer la satisfacción del visitante con los servicios museísticos es, sin lugar a dudas, una tarea imprescindible y pendiente (...) que no debe dilatarse por más tiempo*¹³³.

¹³³ Vd. SANTOS, Eloísa Pérez - “El estado de la cuestión de los estudios de público en España”. In **mus-A – El público y el museo**, Ano VI, nº 10. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía. Dirección General de Museos y Arte Emergente, Outubro 2008, p. 25.

CAPÍTULO III

O PROJECTO *ESTUDO DE PÚBLICOS*

DO MUSEU DE SÃO ROQUE

1. Integração do estágio na actividade do Museu de São Roque

No início do estágio, e numa lógica de integração na Instituição de acolhimento, foi-nos cedido um espaço para trabalho no gabinete técnico, onde dispunhamos de um computador com ligação à internet e de um conjunto de fontes primárias e secundárias que foram consultadas ao longo do nosso trabalho.

Num período de duas semanas, de 10 a 20 de Março de 2009, considerou-se útil começar por conhecer a prática comum de visitas orientadas no âmbito do SE do MSR. Neste sentido, acompanhámos um conjunto de visitas para grupos escolares ou organizados, à exposição permanente do MSR e à ISR, marcadas previamente através do SE e determinadas por circunstâncias aleatórias. Em cada visita preenchemos uma ficha de registo de actividades que tinha como objectivos: a captação de dados quantitativos e qualitativos, a observação a nível de modos de comportamento, temas abordados e estratégias de orientação ou mediação, e por último, a obtenção de informação ao nível da satisfação, divulgação e motivos da visita. No final preparámos um relatório com os resultados e o balanço das actividades assistidas¹³⁴.

Ao longo do estágio elaborámos relatórios mensais referentes ao desenvolvimento do nosso trabalho, de acordo com o plano de estágio. Os relatórios compreendiam reflexões relativas aos métodos e técnicas utilizadas, bem como os aspectos investigados e desenvolvidos, servindo de registo para o progresso e balanço do estágio, ajudando-nos no processo de integração profissionalizante.

Para além das actividades descritas, prestámos apoio na aplicação, implementação e análise das metodologias adoptadas, no âmbito do projecto de *estudo de públicos do MSR*, abordado no sub-capítulo seguinte.

2. Contextualização e apresentação do projecto

Seguidamente procedemos à contextualização do *estudo de públicos do MSR*, no qual se enquadrou o nosso estágio, à apresentação das metodologias utilizadas e à

¹³⁴ *Vd. Anexo XI: Informação sobre as actividades assistidas no âmbito do Serviço Educativo do Museu de São Roque (visitas orientadas) em Março de 2009, p. XLI-XLVII.*

descrição das fases de trabalho, terminando com uma análise global do projecto. Ao longo do trabalho desenvolvido tivemos em consideração o conjunto de objectivos já apresentados na Introdução¹³⁵.

Como já foi referido, a realização do *estudo de públicos do MSR* surgiu na sequência da recente remodelação e ampliação que o Museu sofreu ao longo de dois anos e meio e do compromisso assumido na candidatura ao POC (aumentar o número de visitantes em 30% no primeiro ano da reabertura), na qual foi referida a aplicação de novos sistemas e metodologias de recolha de dados quantitativos e qualitativos, de forma a serem reunidos elementos essenciais para a orientação de estratégias futuras para o requalificado MSR. Assim sendo, na Memória Descritiva ao POC¹³⁶ e numa óptica de serviço à comunidade, foram definidos um conjunto de sistemas e metodologias, que passamos a referir:

- a) Sistema informático de venda de bilhetes de ingresso no Museu, que permita um registo automático de algumas características dos visitantes (sexo, faixa etária e nacionalidade);
- b) Inquéritos a serem preenchidos pelos visitantes no final da visita e posteriormente tratados;
- c) Análise do “Livro de Visitantes”;
- d) Realização de painel *Delphi*, com o objectivo de recolher a opinião de convidados com diferentes perfis, acerca do funcionamento do Museu.

O projecto foi executado em parceria com o GEP, mais concretamente com a Dr.^a Genoveva Galvão Borges, socióloga daquele gabinete e a quem coube a tarefa de análise dos dados e informações resultantes da aplicação das metodologias em cima descritas.

A equipa que participou no estudo estabeleceu reuniões de trabalho semanais entre a representante do GEP, do MSR (Dr.^a Carla Quintã, colaboradora do MSR, licenciada em Relações Públicas e Publicidade) e a estagiária subscritora deste relatório (Ana Patrícia Santana), formando assim uma equipa técnica pluridisciplinar. No seguimento das reuniões de trabalho semanais estabeleceram-se um conjunto de linhas de orientação, os métodos a adoptar e as estratégias de recolha de informação, bem como uma calendarização e a distribuição do trabalho a realizar. A nível da

¹³⁵ *Vd. Introdução*, p. 1-2.

¹³⁶ *Vd. Anexo XII: Transcrição das actividades previstas na Memória Descritiva referentes à aplicação de sistemas de recolha de dados após a reabertura do Museu de São Roque*, p. XLVIII-XLIX.

calendarização, salientamos o facto de ter sido objecto de bastantes ajustes no decorrer do projecto, mas tendo sempre como meta a conclusão do mesmo até final do ano de 2009, o que não sucedeu, prolongando-se pelos primeiros meses de 2010.

Numa das primeiras reuniões de trabalho decidiu-se que o modo mais correcto e coerente para implementar o estudo seria reparti-lo por um conjunto de fases, cada uma equivalendo às metodologias a seguir.

A primeira fase correspondeu ao levantamento e sistematização dos dados relativos ao registo de entrada de visitantes no MSR de 1988 a 2009, trabalho este efectuado exclusivamente por nós. Na etapa seguinte a equipa deliberou sobre a técnica de análise de conteúdo do “Livro de Visitantes” e sua sistematização. Na terceira fase, implementou-se o método Delphi e organizaram-se os resultados obtidos. As fases precedentes delinearão o caminho a traçar e os objectivos para a acção seguinte, sobretudo ao nível das questões que serviram de base ao inquérito por questionário auto-administrado. Neste sentido, a quarta fase equivaleu à formulação e implementação do inquérito por questionário, que foi preenchido por uma amostra de visitantes representativa, relativamente aos visitantes efectivos do MSR. Após a implementação dos inquéritos, procedeu-se à última etapa de análise e tratamento dos dados recolhidos, que, em conjunto com o material compilado anteriormente, irá resultar na elaboração de um relatório final por parte da socióloga.

3. Metodologias e fases de trabalho

3.1. Levantamento e sistematização dos dados relativos ao registo de entrada de visitas no Museu de São Roque.

A primeira fase do projecto de estudos de públicos, correspondeu portanto ao levantamento e sistematização dos dados resultantes do registo de entradas de visitas no MSR de 1988 a 2009, integrando-se na parte do nosso diagnóstico relativo aos visitantes efectivos do Museu.

Para o levantamento recolhemos informações através da consulta de um vasto conjunto de fontes primárias e secundárias, passíveis de nos darem dados correctos e válidos. As fontes consultadas foram: os relatórios anuais da SCML; os relatórios de actividades do Museu; os quadros-resumo de registo de entradas mensais; e os inquéritos anuais aos museus, efectuado pelo INE e preenchidos pelo MSR¹³⁷.

¹³⁷ *Vd. Fontes e Referências Bibliográficas, p. 70-71.*

Para a recolha dos dados foi necessário compreender o método de acesso e registo de visitas no MSR¹³⁸ e o modo como esta informação foi compilada nos quadros-resumos. Durante o levantamento optámos por seguir apenas a informação contida nos quadros-resumo até 2006, visto existirem valores díspares entre as fontes. Após o encerramento do Museu para obras de requalificação (Março de 2006), este continuou a efectuar visitas orientadas no âmbito do SE à ISR. Concretizámos o levantamento e sistematização dessa informação contida nas fontes, contudo não pretendemos ter em consideração para o presente relatório.

Inicialmente achámos pertinente analisar apenas os dados desde a integração do MSR na Rede Portuguesa de Museus (2001), mas optámos por recuar até 1988, ano em que as entradas no Museu começaram a ser registadas a nível anual.

No MSR a estatística sobre o registo de entradas de 1988 a 1989 apresenta apenas os dados anuais de visitas individuais (nacionais e estrangeiras) e do SE. De 1990 até 2006, o registo foi efectuado através de quadros-resumo, elaborados anualmente por uma administrativa do Museu. Os dados estatísticos encontram-se arquivados numa pasta denominada “Relatório de acompanhamento do plano; Movimento de visitantes; Indicadores de actividades do Museu e Igreja”.

Antes de abordar o modo como sistematizámos a informação quantitativa existente, apresentamos uma breve caracterização geral dos quadros-resumo adoptados entre 1990 e 2006¹³⁹ pelo MSR, o que facilita a explicação das opções tomadas na organização dos dados¹⁴⁰:

- a) Os bilhetes de entrada no Museu e na Galeria de Exposições Temporárias para visitas individuais (nacionais e estrangeiros), eram pagos e grátis; os bilhetes correspondentes a visitas no âmbito de SE (grupos escolares e organizados) que participaram em visitas orientadas, também eram grátis;
- b) De 1990 a 2004 o registo estatístico de visitas foi mensal, só a partir do ano de 2005 é que passou a ser diário;
- c) De 1990 a 2005 houve sempre a diferenciação entre visitas individuais e no âmbito do SE. No ano de 2006, o Museu adoptou um registo estatístico assente numa segmentação de públicos, diferente dos anos anteriores;

¹³⁸ *Vd. Anexo XIII: Modo de acesso e registo de visitas, p. L-LII.*

¹³⁹ Nos anos de 1988 e 1989 não foram adoptados quadros-resumo, sendo simplesmente apresentados os dados anuais de visitas.

¹⁴⁰ *Vd. Anexo XIV: Cabeçalhos de quadros-resumo adoptados pelo Museu de São Roque para o registo de visitas, p. LIII-LIV.*

- d) De 1990 a 1993 no registo de visitas individuais podemos distinguir entre ingressos pagos e grátis;
- e) De 1994 a 2004 os quadros-resumo assinalam uma distinção entre as visitas individuais ao Museu, à Galeria de Exposições Temporárias e no âmbito do SE. Dentro da categoria das visitas ao Museu não existe a distinção entre nacionais e estrangeiros, aparecendo em conjunto (nacionais/estrangeiros), apenas podemos saber as entradas pagas e grátis. O mesmo se sucede para a categoria Galeria de Exposições Temporárias;
- f) No ano de 2005 o quadro-resumo apresenta um novo modelo, através do qual podemos saber o número de bilhetes pagos e grátis por visitas individuais, não havendo referência a nacionais e estrangeiros. No campo relativo ao SE, para além do número de visitantes, surge mais informação correspondente ao número de visitas e ao nome da entidade que visita o Museu. Encontramos também uma nova categoria referente ao projecto educativo *Vamos Conhecer a Capela de São João Baptista*;
- g) Como foi exposto na alínea c), o quadro-resumo de 2006 apresenta um novo formato assente numa segmentação de públicos que permite averiguar os visitantes nacionais e estrangeiros por tipologia: crianças, jovens, adultos e idosos. Este facto dificulta a diferenciação entre entradas pagas e grátis, como ocorreu em estatísticas de anos anteriores. Quanto ao SE só tivemos acesso ao valor global, correspondente ao primeiro trimestre em que o Museu esteve aberto.

A breve apresentação dos modelos de quadros-resumos adoptados ao longo dos anos pelo MSR permite-nos deduzir que não houve um modelo uniforme, o que dificultou a recolha e organização dos dados, levando-nos a tomar determinadas opções. Considerando o elevado volume de informação quantitativa que conseguimos obter através das fontes consultadas, recorremos à estatística descritiva¹⁴¹ para seleccionar e sintetizar os dados a nível mensal, optando por um modelo uniforme de tabelas e gráficos. De forma a alcançar uma maior noção do universo em estudo, calculámos os totais mensais, a média diária, mensal e trimestral. O trabalho foi executado no programa Microsoft Office Excel, onde cada folha de cálculo corresponde a um ano, de 1988 a 2009. Tendo como referência os modelos dos quadros-resumos do Museu (de

¹⁴¹ Entendemos por estatística descritiva o conjunto de procedimentos para classificar, calcular, analisar e resumir dados numéricos obtidos de forma sistemática.

1990 a 2006), elaborámos para cada ano um conjunto de quatro tabelas correspondentes às seguintes categorias: visitas individuais (nacionais/estrangeiros); visitas no âmbito do SE; visitas individuais à Galeria de Exposições Temporárias (nacionais/estrangeiros); total mensal de visitas (inclui o somatório mensal de todas as categorias referidas atrás)¹⁴².

Na concepção do conjunto de tabelas tivemos em consideração os seguintes aspectos:

- a) As visitas individuais ao Museu e à Galeria representam grupos não organizados e visitas a nível individual;
- b) As visitas no âmbito do SE ao Museu e à Galeria representam os grupos escolares e grupos organizados;
- c) A categoria referente ao SE inclui o número total de visitas orientadas;
- d) Englobámos numa categoria as visitas individuais nacionais/estrangeiras, subdivididos em pagos/grátis, por não se encontrar uma uniformização por parte do Museu em relação à diferenciação entre ambos, ao longo dos anos analisados;
- e) A média diária corresponde ao número total de visitas, a dividir pelo número total de dias em que o museu esteve aberto. Os dados fornecidos não permitem quantificar o número de visitas por dia, como tal, optamos pelo cálculo da média diária de forma a obter uma noção desse universo. Considerando que um mês tem 30 dias e que o Museu entre os anos de 1990 a 2006 encerrava somente às segundas-feiras, contabilizámos uma média de 26 dias por mês de abertura ao público, na nossa análise não foram contabilizados os feriados por esta compreender um vasto conjunto de anos;
- f) A média mensal equivale ao total anual de visitas a dividir pelo número de meses, em que o Museu esteve aberto, para o tratamento estatístico e elaboração de gráficos como amostra anual foi necessário calcular a média por mês;
- g) A média trimestral traduz o número total de visitas do trimestre a dividir pelos quatro trimestres anuais em que o Museu esteve aberto. Optámos por calcular a média por trimestre porque no ano de 2006 só encontramos dados trimestrais para o SE;

¹⁴² *Vd. Anexo XV: Modelos de tabelas elaborados para a sistematização dos dados relativos ao registo de entrada de visitas (tabelas nºs 1, 2, 3 e 4), p. LVI-LVII.*

- h) Sempre que foi possível e conveniente escrevemos uma nota com informação adicional, respeitante ao número de bilhetes de entrada com desconto do Lisboa Card e à(s) exposição(ões) temporárias;
- i) Ao consultar as fontes primárias conseguimos apurar as tipologias de grupos e o número de visitas efectuadas por cada um no âmbito do SE, estes dados surgem numa nova tabela. As tipologias adoptadas pelo Museu para classificar os grupos foram: escolas do ensino oficial e privado (básico e secundário); escolas do ensino técnico-profissional; universidades; associações socioculturais; universidades da terceira idade; centros de apoio/centro de dia; outros.

Elaborámos a representação gráfica dos dados para um melhor entendimento e percepção da informação contida nas tabelas. Foram executados quatro gráficos por ano - as categorias representadas referem-se ao total mensal de visitas individuais, no âmbito do SE e à percentagem de bilhetes correspondentes às entradas pagas e grátis.

Desde a reabertura, a 20 de Dezembro de 2008, o MSR possui um sistema informático de venda de bilhetes de entrada que possibilita o registo automático de algumas características dos visitantes (faixa etária, nacionalidade e sexo)¹⁴³. Embora o sistema seja inovador, até final do ano de 2009 apenas foi possível aceder aos dados referentes à tipologia de bilhetes vendidos e às faixas etárias, devido a problemas de ordem técnica do sistema e com os quais a entidade museológica se debate.

No decorrer do trabalho de sistematização dos dados quantitativos do registo de entradas no Museu, consultámos os relatórios de gestão apresentados no back-office do sistema informático de venda de bilhetes¹⁴⁴ e elaborámos um conjunto de tabelas, em que cada folha de cálculo corresponde a um ano.

Para o ano de 2008 concebemos uma tabela conjunta para visitas individuais nacionais e estrangeiros e no âmbito do SE. Desde a reabertura do Museu em Dezembro/08 até ao fim do ano, o sistema informático de bilheteira não funcionou na totalidade, como tal, dificultou a recolha correcta dos dados numéricos mediante as tipologias de bilhetes.

¹⁴³ O MSR possui a aplicação “TicketNet – v3.5”, da empresa NetChange S.A, que consiste num sistema informático de venda de bilhetes de ingresso no Museu, que permite o registo e a contabilização automática do número de bilhetes de ingresso vendidos e de algumas características sócio-demográficas dos visitantes.

¹⁴⁴ O back-office está instalado no computador de uma administrativa do Museu

Para o ano de 2009 foi possível apurar dados mais concretos sobre as visitas, no que respeita às tipologias de bilhetes entregues¹⁴⁵ e às faixas etárias. Como existiram duas realidades, elaborámos duas folhas de cálculo, uma para a tipologia de bilhetes e outra para as faixas etárias¹⁴⁶.

No que diz respeito à tipologia de bilhetes criámos duas tabelas em conformidade com às seguintes categorias: visitas nacionais e estrangeiras (divididas pelos vários tipos de bilhetes). As faixas etárias foram organizadas de forma crescente, por nacionais e estrangeiros, numa tabela anual dividida por meses.

Para melhor percepção da vasta informação recolhida no ano de 2009 e no sentido de mostrar a evolução e variações registadas, executámos representações gráficas dos dados apresentados nas tabelas.

Além do levantamento e sistematização descritos anteriormente, também foi executada uma lista correspondente às exposições temporárias ocorridas no MSR, de 1993 a 2006. A organização dos dados é apresentada numa tabela que comporta as seguintes categorias: ano, nome da exposição, número de visitas (individuais e no âmbito do SE), período temporal, local e enquadramento¹⁴⁷. As fontes consultadas cingem-se à leitura dos catálogos das exposições e às fontes já referenciadas¹⁴⁸.

Ao longo de todo o processo, relativo a esta fase do projecto, sentimos dificuldade ao nível da uniformização de critérios de informação, devido à heterogeneidade no tratamento de dados em diferentes anos, o que foi possível superar graças ao apoio que nos foi facultado pela assistente administrativa do MSR. Outro problema detectado diz respeito às lacunas verificadas em dados e informações dispersas, o que nos obrigou a uma pesquisa intensiva nas várias fontes. Nesta fase de trabalho procedemos à recolha e agregação de extensas quantidades de dados, simplificando o seu tratamento e manipulação, mantendo inalterada a informação original. O resultado final serviu, acima de tudo, para formar um arquivo sistemático de dados quantitativos sobre os visitantes do MSR, do qual podemos extrair várias conclusões.

¹⁴⁵ Significa os bilhetes de entrada vendidos (normal e com desconto) e gratuitos.

¹⁴⁶ *Vd.* Anexo XV: Modelos de tabelas elaborados para a sistematização dos dados relativos ao registo de entrada de visitas (tabelas n.ºs 5 e 6), p. LVIII.

¹⁴⁷ *Vd.* Anexo XVI: Lista de exposições temporárias no Museu de São Roque de 1993 a 2006, p. LIX-LXII.

¹⁴⁸ *Cfr.* Capítulo III e nota de rodapé n.º 137, p. 38, do presente relatório.

3.1.1 Análise dos dados de 1988 a 2009 decorrentes do seu levantamento e sistematização.

Mediante o levantamento estatístico efectuado por nós, pretendemos apresentar uma análise aos totais anuais de 1988 a 2009 e aos totais mensais de 1990 a 2009, dando mais enfoque ao ano de 2009, primeiro ano após as obras de remodelação e ampliação do MSR.

a) Totais anuais de 1988 a 2009 no Museu de São Roque

Reportando-nos aos totais anuais de visitas individuais à exposição permanente (nacionais e estrangeiros), no âmbito do SE e às exposições temporárias, que constam no gráfico nº 1 e na tabela nº 7¹⁴⁹, conferimos que o MSR recebeu 233 375 visitas, com uma média anual de 11 113 visitas ao longo de vinte e um anos.

De 1988 a 1992, verificamos que houve um decréscimo do número de visitas, o que nos leva a querer que foi devido ao encerramento do museu para obras de remodelação entre Novembro de 1990 e Julho de 1992.

Averiguamos que durante sete anos, de 1993 a 1999, ocorreu um aumento do número de visitas ao Museu, justificado pelo vasto ciclo de exposições temporárias temáticas, com recurso a mecenas, a parcerias e cooperação com museus e entidades culturais. Durante este período o ano de 1996 foi um dos que registou o maior número de visitas ao Museu, 19 874 visitantes, muito em virtude da exposição temporária inovadora no contexto do MSR, *A Herança de Rauluchantim - Ourivesaria e Objectos Precisos da Índia para Portugal, Séculos XVI-XVIII* que contou com 6 970 visitas, o SE registou 2 780, sendo que as visitas à exposição permanente foram de 10 124. Em comparação com os outros anos, este foi o segundo melhor no registo de visitas.

Entre 2000 e 2005, os números totais anuais não apresentam uma oscilação significativa, situando-se entre os 10 000 as 12 500 visitas. Destacamos que em 2005 o SE teve uma afluência de 3 137 visitas, devido ao projecto educativo inovador *Vamos Conhecer a Capela de São João Baptista*.

Os anos com menor afluência de visitas foram 2006 e 2008, facto este justificável por o Museu em 31 de Março de 2006 ter encerrado para obras de remodelação e ampliação, tendo funcionado apenas durante o primeiro trimestre do ano, com 2 788 visitas. Em 2008, o Museu reabriu ao público a 20 de Dezembro e até ao fim do ano contabilizou um total de 2 940 vistas.

¹⁴⁹ *Vd. Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos) (gráfico nº1 e tabela nº 7), p. LXIV-LXV.*

Confrontando os dias em que o Museu esteve aberto, em 2006 (aproximadamente 90 dias) e em 2008 (cerca de 10 dias), com o número de visitas - constatamos que o ano de 2008 suplantou o de 2006, registando um aumento de 162 visitas.

Este crescimento comprova que a intervenção realizada no espaço museológico ao longo de dois anos e meio, era há muito esperada pelos vastos públicos reais e potenciais do MSR. Há também a acrescentar, o facto de as entradas para a exposição permanente terem sido gratuitas.

Durante o ano de 2009, o número de visitas anuais disparou para os 20 824, devido à expectativa da reabertura. Este ano, o SE apresentou o maior número de visitas em relação aos totais anteriormente analisados, contabilizando 8 247 visitas, devido ao factor surpresa que justificou o aumento da procura no âmbito do SE.

b) Totais mensais dos anos de 1990 a 2009 no Museu de São Roque

Efectuando uma análise aos totais mensais entre 1990 e 2009¹⁵⁰ mediante o gráfico nº 2¹⁵¹, podemos observar que os meses com maior afluência de visitas correspondem a Julho, Agosto, Setembro e Outubro, ultrapassando a fasquia das 20 000 visitas mensais, ao longo de dezanove anos. Em contrapartida os meses com menor afluência foram Junho com apenas 10 921 visitas, seguindo-se Fevereiro, Abril e Dezembro, com valores a rondar as 14 mil visitas mensais.

c) Ano de 2009 no Museu de São Roque

No decorrer desta análise encontrámos justificações para alguns dados apresentados, especialmente nos meses com maior registo de visitas, contudo existem meses para os quais não encontrámos uma razão concreta das variações das visitas, limitando-nos somente a uma leitura das tabelas e dos gráficos.

Centrando-nos na estatística do ano de 2009 e conforme os dados apresentados na tabela nº 8 e no gráfico nº 3¹⁵², os meses de maior afluência foram Janeiro com 4 636 e Maio com 2 109 e os de menor foram Junho com 848 e Julho com 1 120, os restantes meses sofreram pequenas variações, nunca ultrapassando a barreira das duas mil visitas mensais. Com estes valores podemos encontrar a média diária que correspondeu a 66 visitas e a média mensal que se situa nas 1 735 visitas.

¹⁵⁰ Os anos de 1988 a 1989 não se incluem nesta análise, visto não existirem dados mensais, apenas anuais.

¹⁵¹ *Vd. Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos) (gráfico nº2), p. LXVI.*

¹⁵² *Vd. Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos) (tabela nº 8 e gráfico nº 3), p. LXVII.*

Ao observarmos o gráfico nº 4¹⁵³, relativo à distribuição mensal das visitas individuais e do SE, o mês Janeiro teve 4 636 visitas, das quais 3 921 corresponderam ao SE, representando o maior valor registado durante o ano, e 715 foram a nível individual. Podemos considerar este mês uma excepção, ao alcançar um valor até então nunca atingido, em virtude da campanha de publicidade relativa à reabertura do MSR, numa acção inédita e sem precedentes na Instituição museal, do programa de visitas orientadas no âmbito do novo projecto museológico e da entrada gratuita até 11 de Janeiro, dia do aniversário do Museu (104 anos) que contou com a realização de um concerto na ISR¹⁵⁴, o que também atraiu muitos públicos.

O mês de Fevereiro manifestou uma acentuada quebra de visitas, mais centradas no SE, que contabilizou apenas 739 e a nível individual o valor mensal subiu, em comparação com o mês anterior, finalizando com 904.

Quanto ao mês de Março apresentou-se como o terceiro melhor mês, com 1904 visitas, numa ligeira subida nas visitas individuais e um pequeno decréscimo nas do SE.

Abril foi um mês com um baixo registo de visitas terminando com um total de 1 319. A baixa do SE pode ter sido devido às férias escolares (Páscoa).

Em Maio observamos um aumento significativo no número de visitas, contabilizaram-se 2 109, das quais mais de metade correspondem ao SE com 1 070 e o restante a visitas a nível individual. Esta subida de valores, aconteceu em virtude de um conjunto de eventos ocorridos no Dia Internacional dos Museus (18 de Maio) e de um ciclo de quatro espectáculos de índole musical - *Claustrofonía – Música no Claustro Padre António Vieira do Museu de São Roque* - como forma de divulgar o espaço e cativar mais públicos.

O mês Junho, contou apenas 848 registos. O SE não ultrapassou uma centena, situando-se nas 68 visitas. Quanto a Julho apresentou uma ligeira subida em relação ao mês anterior, contabilizando 131, do total mensal de 1 120.

Agosto foi o terceiro melhor mês do ano finalizando com 1 886 visitas, das quais 17 foram do SE e 1 869 individuais, nesta última categoria ultrapassou o mês de Janeiro. Convém evidenciar que Agosto é por excelência um mês de férias, o que trouxe mais vistas ao MSR. Também neste mês e mediante uma parceria com o Festival dos Oceanos no Ano Internacional da Astronomia, sob o tema “Museus à Noite”, o MSR

¹⁵³ *Vd. Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos) (gráfico nº 4), p. LXVIII.*

¹⁵⁴ Concerto comemorativo dos 104 anos do MSR, que decorreu na ISR com a actuação da Orquestra Clássica do Ginásio Ópera e Coro da Ginásio Ópera.

abriu as suas portas nos dias 6 e 13 deste mês, das 18.00h às 00.00h, sendo o último dia animado por um espectáculo de dança flamenca no Claustro Padre António Vieira.

Durante Setembro, houve um decréscimo das visitas individuais contabilizando 1 223 e um ligeiro aumento das do SE com mais 124 em relação ao mês anterior.

Os quatro últimos meses referidos anteriormente, apresentaram um decréscimo no SE em comparação aos restantes meses do ano, possivelmente devido às férias escolares.

No mês de Outubro não ocorreram grandes variações ao nível das visitas individuais em comparação a Setembro, terminando com 1 512, exceptuando um ligeiro aumento no SE, com 304 visitas.

Nos últimos dois meses de 2009, Novembro e Dezembro, anotamos uma diminuição do número total de visitas. Só as visitas em grupo relacionadas com o SE é que subiram no mês de Novembro com 461, para voltar a descer no mês seguinte com 361. É justificável este enfraquecimento de visitas a nível geral, em virtude da época de inverno e da quadra natalícia.

Apuramos que do total anual de visitas, 60% corresponderam a nível individual e 40% em grupo no âmbito do SE¹⁵⁵. Nas visitas nacionais e estrangeiras ao Museu, as primeiras surgem com 81% do total e as segundas correspondem apenas a 19%¹⁵⁶.

Quanto à percentagem de bilhetes entregues, observamos que 78% são grátis, 19% foram pagos e em apenas 3% foi feito desconto¹⁵⁷.

Na análise das percentagens de entradas por tipologias de bilhetes¹⁵⁸ referimos apenas às que atingiram ou ultrapassaram os dez porcentos, que são as mais representativas. Com mais tiragem surge o “SE”, 41%, seguindo-se o bilhete “normal” pago com 19%, seguido do “domingo até às 14 horas” com 13% e ainda o “> de 65 anos” com 11%¹⁵⁹.

A análise por faixa etária dos visitantes nacionais e estrangeiros quase é posta em causa, porque 48% dos dados pertencerem à categoria de não disponíveis. Dos outros 52%, as faixas etárias que mais se destacam são: “40 e 60 anos” com 15%; e “35 e 40 anos” com 13%. As restantes somam valores abaixo dos dez porcentos¹⁶⁰.

¹⁵⁵ *Vd. Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos) (gráfico nº 5), p. LXIX.*

¹⁵⁶ *Vd. Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos) (gráfico nº 6), p. LXIX.*

¹⁵⁷ *Vd. Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos) (gráfico nº 7), p. LXX.*

¹⁵⁸ *Cfr. Anexo XIII: Modo de acesso e registo de visitas (quadro nº 2), p. LII.*

¹⁵⁹ *Vd. Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos) (gráfico nº 8), p. LXX.*

¹⁶⁰ *Vd. Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos) (gráfico nº 9), p. LXXI.*

O balanço do ano de 2009 foi muitíssimo positivo, tendo alcançado e até suplantado o aumento do número de visitantes em 30%, conforme o compromisso assumido pelo MSR na sua candidatura ao POC.

Apresentamos uma breve comparação entre valores totais mensais do ano de 2009, correspondentes ao MSR e ao Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado¹⁶¹. Embora sejam museus de temáticas e campo de acção distintos, ambos se localizam na mesma área geográfica - Baixa-Chiado - partilham a mesma envolvência natural, social e humana, mas apresentam totais mensais de visitas diferentes.

Conforme os gráficos nº 3 e nº 10¹⁶², observamos as variações mensais das visitas nos dois museus, que foram semelhantes a partir de Maio, não obstante a diferença de valores.

Em 2009 o MSR contabilizou 20 824 visitas e o Museu do Chiado 35 087, mais 14 263 visitas que o MSR.

Embora sabendo que os museus de arte contemporânea em geral atraem mais públicos¹⁶³ e criam mais dinâmicas com estes, importa mesmo assim reflectir nos dados apresentados e perceber quais são os mecanismos que estão por detrás destas discrepâncias de valores.

Será importante o facto do Museu do Chiado dar especial relevo a exposições temporárias, em detrimento de uma política expositiva permanente, criando expectativa e apresentando sempre algo novo para se visitar?

Será determinante a localização mais central do Museu do Chiado, perante as zonas de maior afluência (Rua Garrett, Largo Camões, Largo do Chiado)?

Será relevante a pouca sinalização urbana nas redondezas respeitante ao MSR?

Muitas questões se levantam e urge perceber e entender, e porventura até redefinir algumas das opções tomadas.

3.2 Análise de conteúdo do “Livro de Visitantes”

O método escolhido para o estudo do “Livro de Visitantes” do MSR recaiu na técnica de análise de conteúdo.

¹⁶¹ A escolha do Museu do Chiado recaiu unicamente no factor geográfico e de localização de ambos os espaços culturais, e da facilidade de acesso aos dados referentes às estatísticas de entradas em museus e palácios do IMC, no Web-site deste organismo – Vd. <http://www.ipmuseus.pt/pt-PT/recursos/estatisticas/ContentDetail.aspx> (consultado a 20 Devereiro 2010).

¹⁶² Cfr. Gráfico nº 3 e gráfico nº 10 do Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos), p. LXVII e LXXI.

¹⁶³ Vd. HENRIQUES DA SILVA, Raquel – “Museus de Arte Contemporânea: uma extraordinária dinâmica”. In **Museologia.pt**, nº2. Lisboa: Instituto dos Museus e da Conservação, 2008, p. 121.

A análise de conteúdo está vinculada ao desenvolvimento da comunicação de massas, mais concretamente à análise do conteúdo dos jornais nos Estados Unidos da América. Esta técnica sofreu evoluções e ajustes ao longo dos tempos, verificando-se a sua expansão a partir da década de sessenta do século XX para as áreas das ciências sociais e humanas, aumentando assim os seus campos de aplicação e servindo para objectivos diversos, quando complementada com outras técnicas¹⁶⁴.

Segundo Berelson¹⁶⁵ a análise de conteúdo é *uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação*. Assim sendo, para ser objectiva é necessário proceder a uma definição concreta das categorias de análise. Para ser sistemática é necessário que a totalidade do conteúdo relevante seja analisado em relação a todas as categorias significativas, e ao ser quantitativa permite obter informações mais precisas e directas sobre a frequência da ocorrência das características do conteúdo.

A análise de conteúdo pode ser considerada como um conjunto de procedimentos que têm como objectivo a produção de um texto analítico, no qual se apresenta o corpo textual dos documentos analisados de um modo transformado, segundo regras definidas.

A análise pressupõe um processo de redução de informação – parte-se de um conjunto amplo e complexo de informação para chegar a elementos manipuláveis que permitam estabelecer relações e obter conclusões – sendo a categorização¹⁶⁶ e a codificação¹⁶⁷ os processos mais representativos. O que se extrai de mais importante da comunicação converte-se em algo susceptível de descrever e analisar. Neste sentido, a análise de conteúdo apresenta duas dimensões, uma descritiva e outra interpretativa. A primeira dá conta do que está escrito e a segunda corresponde à interpretação do “objecto de estudo” sob um sistema de categorias e códigos¹⁶⁸.

¹⁶⁴ Sobre a evolução história da técnica de análise de conteúdo *vd.* JANEIRA, Ana Luísa – **A técnica de análise de conteúdo nas ciências sociais: natureza e aplicações** [Em linha]. [S.l]: [s.n], Junho 1971. [Consult. 27 Maio 2009] Disponível em WWW:<URL:<http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1224260109P6yXY4bm6Vt51JF8.pdf>>, p. 372-379 e BARDIN, Laurence – **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1988, p. 13-25.

¹⁶⁵ Berelson citado por BARDIN, Laurence – **Análise de Conteúdo**, p. 19.

¹⁶⁶ Desmembramento do texto em categorias.

¹⁶⁷ A codificação é o “agrupamento de cada unidade de análise a uma determinada categoria ou sub-categoria estabelecida.” - SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, Pilar B. – **Metodologia de Pesquisa**, p. 344.

¹⁶⁸ *Vd.* GUERRA, Isabel C. – **Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e formas de uso**. Cascais: Principia Editora, Setembro de 2008, p. 62.

É possível estabelecer um grupo de tarefas que constituem o processo analítico básico, o qual é comum à maioria dos estudos em que é necessário trabalhar com documentos, havendo várias etapas da análise de conteúdo dependendo dos objectivos e do estatuto da pesquisa¹⁶⁹. No caso do MSR, procedeu-se à realização da análise segundo um conjunto de fases, que podemos reunir em dois grandes grupos: pré-análise e análise. No decorrer do estágio participámos, praticamente, em todas as etapas embora a interpretação da informação tenha ficado a cargo da socióloga.

Descrevemos de seguida as diversas fases que se sucederam para análise de conteúdo do “Livro de Visitantes”:

- a) Nas primeiras reuniões ocorridas entre a equipa técnica delineou-se o objecto de trabalho, previamente estabelecido na Memória Descritiva do Museu, e os objectivos da investigação. Assim, o nosso objecto de trabalho foi uma fonte primária de forma textual, o “Livro de Visitantes” do MSR, que se encontra situado na recepção do Museu ao dispor de todos os visitantes. O objectivo central da investigação consistiu em efectuar um levantamento e análise das mensagens escritas e interpretar o seu sentido, servindo de complemento à informação obtida por outros métodos e esperando encontrar nas mensagens, informação e dados úteis para o projecto de *estudo de públicos do MSR*.
- b) O universo de análise recaiu sobre 132 mensagens escritas, de 20 de Dezembro de 2008 a 30 de Junho de 2009.
- c) Após escolhido o *corpus*¹⁷⁰ a analisar, efectuámos uma leitura prévia para estabelecer um contacto com o documento. Em reunião ficou decidido que num primeiro momento devíamos proceder à transcrição das mensagens para o programa Microsoft Office Word, no sentido de facilitar a análise das mesmas. Concluída a transcrição, a socióloga uniformizou o seu conteúdo.
- d) A Dr.^a Genoveva Borges deu a conhecer o programa informático a utilizar para a análise de conteúdo do “Livro de Visitantes” do MSR, o MAXQDA 2007¹⁷¹ e a técnica pela qual iria ser efectuada - técnica categorial. Para além disso a

¹⁶⁹ Vd. ROMERO, Andrés – **Metodologia de Análise de Conteúdo**. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa, 1991, p. 64; BARDIN, Laurence – **Análise de Conteúdo**, p. 95.

¹⁷⁰ Bardin define corpus como o “conjunto de documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” - BARDIN, Laurence – **Análise de Conteúdo**, p. 96

¹⁷¹ Programa informático para análise qualitativa de dados e apoio na avaliação e interpretação dos textos. O programa é composto por três módulos: MAXqda, MAXDictio (análise de vocabulário e criação de dicionário) e MaxMaps (representação gráfica dos diferentes elementos de um projecto MAXqda) - <http://www.maxqda.com/> (consultado 29 de Maio 2009).

socióloga anteviu um sistema de categorias¹⁷² e sub-categorias a adoptar (categorização), ao qual se chegou posteriormente em reunião, a um consenso partindo de uma pergunta aberta: *o que é que achou do Museu de São Roque?*¹⁷³

- e) Na etapa seguinte, importámos as transcrições das mensagens, em formato RTF (Rich Text Format), para o MAXQDA e a socióloga introduziu as categorias no programa segundo um sistema de códigos por números e cores para cada uma das delas.
- f) Após a categorização seguiu-se a codificação. Com o intuito de agilizar o processo relativo à análise, a socióloga deu-nos indicações para iniciarmos o tratamento do material, definindo as unidades a codificar: unidades de análise¹⁷⁴ – palavra, frase, segmento de frase/passagem de texto.

Em conjunto com a colaboradora do MSR, procedemos à codificação do universo a analisar, seleccionando e agrupando as unidades às categorias respectivas. Visto que tínhamos definido as categorias e sub-categorias *a priori*, ao longo do tratamento do material sentimos a necessidade de efectuar alguns ajustes ao nível da renomeação, eliminação e criação de novas categorias.

Todo este conjunto de tarefas – categorização e codificação – constituem modos de contribuir para a redução de dados, fundamental para a análise de conteúdo.

As etapas subsequentes às anteriormente descritas, dizem respeito à interpretação e apresentação final dos dados por parte da socióloga.

3.2.1 Balanço da aplicação da técnica de análise de conteúdo do “Livro de Visitantes”

Num breve balanço, concluímos que codificámos 490 unidades de análise, repartidas entre as 15 categorias e as 21 sub-categorias definidas para a análise em questão. As primeiras três categorias e suas sub-categorias (quando existentes) que agregam um maior número de segmentos codificados foram¹⁷⁵:

¹⁷² Entendemos que “(...) uma categoria é habitualmente composta por um termo-chave que indica a significação central do conceito que se quer apreender, e de outros indicadores que descrevem o campo semântico do conceito. Assim, a inclusão de um segmento de texto numa categoria pressupõe a detecção dos indicadores relativos a essa categoria.” - VALA, Jorge – “A Análise de Conteúdo”. In SILVA, Augusto Santos; PINTO, José Madureira – **Metodologia das Ciências Sociais**. Porto: Edições Afrontamento, 1988, p.110-111.

¹⁷³ *Vd. Anexo: XVIII: Análise de conteúdo do “Livro de Visitantes” (quadro nº 3), p. LXXIII.*

¹⁷⁴ “As unidades de análise constituem segmentos de conteúdo das mensagens que são caracterizados para localizá-los nas categorias” - SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, Pilar B. – **Metodologia de Pesquisa**, p. 344.

¹⁷⁵ *Vd. Anexo: XVIII: Análise de conteúdo do “Livro de Visitantes” (tabela nº 9), p. LXXIV.*

- a) A categoria “Novo Projecto Museológico” e suas sub-categorias com 186 unidades de registo codificadas, correspondendo a 37,96% do total;
- b) A categoria “Condições Físicas” e suas sub-categorias com 82 unidades de registo codificadas, equivalendo a 16,73% do total;
- c) A categoria “Janeiro” com 45 unidades de registo codificadas, condizendo a 9,18% do total.

Do nosso ponto de vista, a justificação para estas três categorias apresentarem um maior número de segmentos codificados, prendem-se com o facto de o MSR ter reaberto ao público no dia 20 de Dezembro de 2008, após dois anos e meio de encerramento para obras de remodelação e ampliação, criando alguma expectativa que surpreendeu pela positiva.

Embora o Museu tenha reaberto no último mês do ano de 2008, foi em Janeiro de 2009 que ocorreram mais visitantes a nível individual e no âmbito do SE¹⁷⁶, justificando o facto de aparecerem um elevado número de mensagens com a data desse mês. A razão pela qual as categorias, “Novo Projecto Museológico” e “Condições Físicas” (e suas sub-categorias), aparecerem em primeiro e segundo lugar respectivamente, prende-se com os objectivos centrais da remodelação que visou a melhoria das condições de exposição, conservação, segurança e comunicação do acervo, bem como a criação de novos acessos e novas estruturas de apoio, foram as temáticas mais abordadas nas mensagens escritas pelos visitantes.

A análise de conteúdo do “Livro de Visitantes” do MSR permitiu compreender a essência do mesmo, ao possibilitar que o visitante quando se dirige ao Museu partilhe a sua opinião, os seus comentários, as suas sugestões, críticas e os sentimentos vividos durante a visita ao espaço museológico. O livro de visitas ou visitantes deve servir como um canal de comunicação entre o visitante e o Museu, embora apresente algumas desvantagens como Maria Vlachou referenciou, *dado que os visitantes raramente deixam um contacto, o museu não tem a possibilidade de dar uma resposta, o que impossibilita o desenvolvimento de um verdadeiro diálogo e a criação de uma relação de confiança*¹⁷⁷. Entre outras desvantagens incluímos o facto de o visitante duvidar ou

¹⁷⁶ Cfr. Capítulo III, p. 46 e 47 do presente relatório e Anexo XVII: Dados estatísticos (tabelas e gráficos) (gráfico nº 4), p. LXVIII.

¹⁷⁷ VLACHOU, Maria – **Os museus e o público** [Em linha]. [S.l.]: Rede Portuguesa de Museus, Dezembro 2007. [Consult. Jul. 2008]. Disponível em WWW:<[URL:http://www.rpmuseus-pt.org/Pt/cont/maria_vlachou.html](http://www.rpmuseus-pt.org/Pt/cont/maria_vlachou.html)>, p. 2.

desconfiar se alguém da equipa do Museu lê as mensagens escritas e se eventualmente for uma critica, se é tomada alguma acção tendo em vista o que foi referido.

3.3 Método *Delphi*

O processo *Delphi* foi usado pela primeira vez na instituição *Rand Corporation* nos anos cinquenta do século XX, quando aplicado às previsões tecnológicas e ao planeamento corporativo¹⁷⁸.

Ao longo dos tempos, o método sofreu várias modificações e reformulações e foi aplicado em diversas áreas, como por exemplo em questões relacionadas com políticas públicas, tais como tendências económicas, de saúde e educação.

A metodologia *Delphi* permite analisar dados qualitativos, através da recolha de opiniões de um conjunto de especialistas (denominado painel *Delphi*), com a realização de uma sequência de questionários, em que cada questionário corresponde a uma ronda. São realizadas tantas rondas de questionários, quantas as necessárias para se atingir um grau de consenso razoável. O anonimato, a interacção com *feedback* controlado e as respostas estatísticas, são as principais características deste método¹⁷⁹. Este método pode ser encarado como uma técnica para estruturar o processo de comunicação em grupo, permite, por esta via, a um conjunto de especialistas lidar com uma questão em comum, pressupondo que o julgamento colectivo bem organizado, vale mais do que a opinião de um só indivíduo.

No caso do *estudo de públicos do MSR*, efectuámos uma pesquisa e revisão da literatura sobre o método e painel *Delphi*, culminando com a aplicação da sequência básica de actividades desenvolvidas para a execução desta metodologia¹⁸⁰.

As razões pelas quais esta metodologia foi eleita residem no facto da inexistência de dados históricos a nível qualitativo que possibilitassem obter um conhecimento relevante sobre os visitantes, útil para a gestão museológica após a reabertura do Museu. E residem na importância da opinião de especialistas na área cultural, embora sempre numa abordagem interdisciplinar, permitindo delinear caminhos para a investigação sobre os visitantes do MSR.

¹⁷⁸ **The Delphi Method** [Em linha]. [S.l]: RAN Corporation, [1994-2009?]. [Consult. 27 Maio 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.iit.edu/~it/delphi.html>>.

¹⁷⁹ Vd. WRIGHT, James T. C.; GIOVINAZZO, Renata A. – “Delphi – Uma ferramenta de apoio ao planeamento prospectivo”. In **Cadernos de Pesquisas em Administração** [Em linha]. Vol.1, nº 12 (2º trim. 2000). [Consult. 27 Maio 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.iea.usp.br/iea/tematicas/futuro/projeto/delphi.pdf>>, p. 54.

¹⁸⁰ Vd. Anexo: XIX: Método *Delphi* (esquema nº 1), p. LXXVI.

Na aplicação da metodologia tivemos em consideração um conjunto de etapas, nas quais participamos de forma directa e indirecta, que referimos de seguida:

a) 1ª Etapa

Em reunião a equipa técnica delimitou o contexto e o objectivo em que se desenvolve o método *Delphi* no projecto – envio de questionários a uma amostra pré definida de profissionais com relevância e influência na área, percepção das necessidades a estudar e capacidade de decisão, de forma a conhecer os aspectos mais interessantes e importantes sobre os visitantes do MSR e a ordem de prioridade dos mesmos, como um dos elementos para a formulação de um inquérito aos visitantes. As conclusões retiradas da aplicação do *Delphi*, serviram como ferramenta de apoio à implementação de inquéritos, à gestão museológica, planificação e programação do plano de actividades do Museu, tendo em linha de conta os interesses e necessidades dos visitantes.

b) 2ª Etapa

Seleção e formalização do convite por parte do MSR a um painel de especialistas com o intuito de obter o seu compromisso de colaboração na aplicação do método *Delphi*. O painel foi constituído por *vinte pessoas ligadas à gestão, estudo ou intervenção em espaços culturais ou afins, com poder de decisão e de influência tanto a nível interno como externo ao Museu, com um profundo conhecimento do mesmo antes e depois da recente intervenção de que foi objecto e que, no todo, o conjunto de pessoas a inquirir reúna uma amostra pluridisciplinar e representativa a todas as áreas transversais à actividade museológica*¹⁸¹.

c) 3ª Etapa

Nas primeiras reuniões de trabalho referentes ao método *Delphi*, procedemos à formulação do tipo de questionário a efectuar nas rodas. Ficou delineado que na primeira ronda enviávamos um questionário com uma pergunta aberta e na segunda ronda um questionário onde constava uma reorganização dos temas propostos para investigação pelos especialistas, mediante a análise efectuada na ronda anterior.

A pergunta da primeira ronda foi composta e revista, de modo a ser compreendida de forma mais directa e objectiva, isenta de ambiguidades ou incertezas. Numa primeira formulação a pergunta escolhida foi: *As novas condições de exposição, programação e serviços de acolhimento, têm atraído um maior e mais vasto número de*

¹⁸¹ Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (documento nº 1), p. LXXVII- LXXVIII.

visitantes ao Museu de São Roque? Após uma análise da mesma, em consonância com a Directora do Museu, decidiu-se reformular a pergunta para: *As novas condições de exposição, programação e serviços de acolhimento têm atraído um maior número de visitantes ao Museu de São Roque. O que considera ser mais interessante aferir sobre os nossos públicos?*

d) 4ª Etapa

Após aprovação superior¹⁸², o MSR formalizou o envio da primeira ronda no dia 17 de Julho, num ofício onde constou o pedido de colaboração neste estudo, um breve enquadramento e explicação do método *Delphi*, o propósito deste para o Museu, e a pergunta para a qual se solicitava a opinião pessoal de cada especialista.

Além disto, e uma vez que este método tem como uma das suas características o anonimato, informou-se que as respostas tinham que ter no máximo 30 (trinta) linhas, redigidas em página A4, em *Times New Roman*, com 1,5 de espaçamento entre parágrafos, devendo as mesmas serem devolvidas até de 7 Agosto de 2009, em envelope de correio azul pré-selado fornecido pelo Museu. Por último, no ofício pediu-se o envio da resposta dentro do prazo limite estabelecido, senão a tendência seria para que o assunto caísse no esquecimento e a taxa de resposta fosse diminuta¹⁸³.

A baixa taxa de recepção das respostas, levou ao alargamento do prazo e ao envio de um e-mail a reforçar a importância da participação neste projecto. Por este motivo foi estabelecida uma nova data limite, até 31 de Agosto, mas como o nível de participação manteve-se baixo, o prazo foi ampliado, até 22 de Setembro¹⁸⁴.

e) 5ª Etapa

Com a recepção das respostas da primeira ronda, efectuámos as suas transcrições para o programa Microsoft Office Word, com o intuito de proporcionar uma melhor análise por parte da socióloga.

Seguidamente, a socióloga sistematizou os vários assuntos levantados pelo painel, procedeu à análise e tabulação das respostas, extraíndo os indicadores que foram mencionados (49), o número de vezes que foram referidos, a sua percentagem do total e calculou a média e os seus quartis¹⁸⁵. A partir desta análise, a equipa foi unânime em que o melhor para a segunda ronda, seria agregar os indicadores por categorias (8) e por

¹⁸² Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (documento nº 1), p. LXXVII- LXXVIII

¹⁸³ Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (documento nº 2), p. LXXIX- LXXX

¹⁸⁴ Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (documento nº 3), p. LXXXI.

¹⁸⁵ Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (tabela nº 15), p. LXXXII- LXXXIII.

percentagens, sobre o total de inquiridos que assinalaram a sua importância para o estudo¹⁸⁶.

f) 6ª Etapa

A segunda ronda foi enviada no dia 9 de Outubro, por ofício, com a seguinte informação: agradecimentos pela disponibilidade em relação à ronda anterior, nota sobre a apresentação dos resultados obtidos nas respostas à pergunta inicial e o pedido de resposta ao questionário enviado, dentro do prazo estabelecido, independentemente de terem ou não respondido à primeira ronda e ainda mais dois anexos¹⁸⁷.

No primeiro anexo do ofício, seguiu a apresentação e sistematização dos resultados obtidos na primeira ronda, através de uma lista correspondente às categorias e peso percentual de cada uma, juntamente com uma síntese dos seus respectivos indicadores, apontando assim as diversas questões a considerar no *estudo de públicos do MSR*. A apresentação dos resultados possibilitou a cada especialista do painel, comparar e rever a sua resposta com a dos outros inquiridos, podendo ou não manter ou alterar a sua opinião. No segundo anexo, foi apresentado o questionário correspondente à segunda ronda, onde se pediu que os especialistas ordenassem as categorias apresentadas, de 1 a 8, de acordo com a sua opinião pessoal e com a importância que atribui a cada uma, para o conhecimento do público do Museu e gestão do espaço museológico, podendo sempre acrescentar algum aspecto que considerasse relevante e que não estivesse elencado no documento.

De referir que a segunda ronda terminou a 23 de Outubro de 2009, mas tal como ocorreu na ronda anterior, a baixa participação dos especialistas levou a um alargamento do prazo. Foram enviados dois e-mails, um no dia 22 de Outubro a relembrar o prazo limite para o envio das respostas e outro no dia 26 de Outubro a reforçar a importância da participação no projecto e a informar que o prazo foi prolongado até ao dia 30 de Outubro¹⁸⁸.

g) 7ª Etapa

Após o término da segunda ronda, a socióloga procedeu à análise das respostas relativas às categorias que os especialistas consideraram ser mais importantes para o conhecimento dos públicos do Museu e gestão do mesmo¹⁸⁹. A ordenação final foi:

1º Características sociodemográficas;

¹⁸⁶ Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (tabela nº 16), p. LXXXIV.

¹⁸⁷ Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (documento nº 4), p. LXXXV- LXXXVIII.

¹⁸⁸ Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (documento nº 5), p. LXXXIX.

¹⁸⁹ Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (tabela nº 17), p. XC.

- 2º Motivações, expectativas, preferências e interesses iniciais;
- 3º Nível de satisfação com a visita;
- 4º Forma como é feita a visita;
- 5º Informação sobre o Museu antes de realizar a visita;
- 6º Opinião sobre as actividades e serviços do Museu;
- 7º Análise de satisfação;
- 8º Hábitos de visita a Museus.

As categorias não alteraram muito em relação à posição inicial assumidas na primeira ronda¹⁹⁰. A primeira, a penúltima e a última categorias mantiveram a mesma posição, as restantes subiram e/ou desceram na ordenação em relação à ronda anterior.

Os resultados de respostas da segunda ronda permitiram alcançar um nível de convergência das mesmas, através da ordenação das prioridades a ter em linha de conta para o estudo de públicos efectuado, nomeadamente, nas categorias principais que vão ao encontro dos objectivos da aplicação do *Delphi* e do projecto do Museu. Tal como previmos de início, a realização do máximo de duas rondas cumpriu-se, até porque em termos temporais, seria imprudente realizar mais alguma ronda, lembrando que o resultado global da aplicação do método *Delphi*, em conjunto com outras metodologias, serviu de base à elaboração dos inquéritos a realizar aos visitantes.

3.3.1. Balanço da aplicação do método *Delphi*

Na tabela nº 18¹⁹¹ podemos observar que a percentagem de respostas recepcionadas na primeira ronda é de 45% e os questionários não respondidos ultrapassou a barreira dos 50%, apontando assim para um cenário de difícil obtenção de respostas, certamente devido a um conjunto de factores, tais como a novidade na aplicação da metodologia *Delphi* no contexto museológico português e o horizonte temporal durante o qual o envio dos questionários se registou. Cenário que também foi sentido na segunda ronda. No entanto, conseguimos obter uma maior taxa de participação do total de vinte questionários enviados, em que doze responderam equivalendo a 60% e apenas oito não enviaram resposta (40%). Os problemas sentidos na aplicação do método *Delphi*, circunscreveram-se à dificuldade de obtenção de uma resposta válida dentro do prazo limite estipulado.

¹⁹⁰ Cfr. Anexo XIX: Método *Delphi* (tabela nº 16), p. LXXXIV.

¹⁹¹ Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (tabela nº 18), p. XC.

Nos vários contextos de aplicação da metodologia *Delphi* existe uma abstenção de 30% a 50% na primeira ronda, de 20% a 30% na segunda ronda e o prazo normal de aplicação completa do método é de quatro meses a um ano, dependendo de um conjunto de factores (recursos humanos, disponibilidade dos especialistas, do questionário, entre outros)¹⁹². Comparando esta informação com a aplicação do *Delphi* ao projecto do MSR, efectuamos um balanço positivo, tendo em atenção um conjunto de aspectos, tais como: o timing de aplicação do método e análise dos resultados que teve a duração de quatro meses (de Julho a Outubro) e o valor global de participação dos especialistas, em relação ao número total de questionários enviados, foi de 52,5%, apesar dos 47,5% de abstenção¹⁹³. Ainda que o nível de participação não tenha sido muito elevado, foi convincente, ao ultrapassar a barreira dos 50%.

A nosso ver a informação que cada ronda proporcionou em termos de quantidade e de qualidade dos dados obtidos e analisados, justificou por si só, a aplicação do método *Delphi* no estudo de públicos do MSR.

3.4. Inquéritos por questionário

A realização de inquéritos por questionário junto dos visitantes do MSR constituiu a aplicação da última metodologia do projecto e foi o principal meio de estudo em questão.

O inquérito consiste numa técnica de investigação empírica para a recolha de informação de uma realidade social e posterior análise. Esta técnica permite obter dados a partir de um reduzido número de pessoas, que através de amostragem, tornam-se estatisticamente representativos do universo em estudo¹⁹⁴.

A estratégia de recolha de informação por inquérito no MSR recaiu no questionário escrito auto-administrado, ou seja, a ser preenchido pelos visitantes. O questionário é um instrumento de colheita e registo de dados, constituído por um conjunto de questões ordenadas em relação a uma ou a mais variáveis a serem analisadas¹⁹⁵. Esta técnica tem sido bastante utilizada nos estudos de públicos em

¹⁹² Vd. WRIGHT, James T. C.; GIOVINAZZO, Renata A. – “Delphi – Uma ferramenta de apoio ao planeamento prospectivo”, p. 56 e 64.

¹⁹³ Vd. Anexo XIX: Método *Delphi* (tabela nº 19), p. XC.

¹⁹⁴ Vd. FERREIRA, VIRGÍNIA – “O Inquérito por Questionário na construção de dados sociológicos”. In SILVA, Augusto Santos; PINTO, José Madureira – **Metodologia das Ciências Sociais**. Porto: Edições Afrontamento, 1988. p. 165-168.

¹⁹⁵ Vd. SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, Pilar B. – **Metodologia de Pesquisa**, p. 325.

museus e nas avaliações de exposições¹⁹⁶, com o objectivo de analisar variáveis quantitativas e qualitativas¹⁹⁷.

A realização de inquéritos por questionário apresenta vantagens e desvantagens¹⁹⁸ e levanta questões metodológicas ao nível das suas potencialidades e limites (representatividade de respostas, validade e fiabilidade)¹⁹⁹.

A aplicação dos inquéritos no MSR cumpriu um conjunto de etapas. Após a conclusão do Delphi, seguiram-se reuniões de trabalho onde ficou decidido que seria implementado o inquérito por questionário escrito auto-administrado e definido o objectivo da aplicação do mesmo – conhecer melhor os visitantes do MSR, saber a sua opinião sobre os serviços e as actividades que este desenvolve, sendo esta informação de extrema importância para melhorar a qualidade do Museu e corresponder às expectativas daqueles que o procuram.

Antes da aplicação do questionário, efectuámos uma revisão da literatura existente quanto ao uso da técnica no contexto museológico²⁰⁰. Ao longo da pesquisa encontrámos vários exemplos de questionários aplicados em estudos de públicos em museus, a nível nacional e internacional²⁰¹, que serviram de exemplo para a elaboração do inquérito aos visitantes do MSR²⁰².

Mediante os resultados finais procedentes da aplicação do método *Delphi*²⁰³, a socióloga, Dr.^a Genoveva Borges elaborou o inquérito. Durante esta fase, a equipa trabalhou em conjunto nos aspectos relacionados com a formulação do questionário, as variáveis a analisar, os seus graus de importância e o tipo de perguntas, procurando que

¹⁹⁶ Mas também em investigações no âmbito das práticas culturais e dos públicos da cultura. *Vd. GOMES, Rui Telmo (coord. téc.) – Os Públicos da Cultura.*

¹⁹⁷ Características sócio-demográficas, percepção e comportamento do visitante, motivação da visita, expectativas, opinião, nível de satisfação, identificação de necessidades e preferências - SANTOS, Eloísa Pérez - **Estúdios de visitantes en museos: metodologias y aplicaciones.** p. 96-97.

¹⁹⁸ *Vd. Anexo XX: Inquéritos por questionário (quadro nº 4), p. XCII.*

¹⁹⁹ *Vd. GOMES, Rui Telmo (coord. téc.) – Os Públicos da Cultura, p. 31-36; SANTOS, Eloísa Pérez - Estúdios de visitantes en museos: metodologias y aplicaciones. p. 113-114, 136-148.*

²⁰⁰ *Cfr. Fontes e Referências Bibliográficas, p. 77-87.*

²⁰¹ A nível nacional, tomámos como exemplo o inquérito por questionário aplicado nos museus municipais de Cascais - SANTOS, Jorge Alves dos; NEVES, José Soares - **Os Museus Municipais de Cascais. Políticas Culturais Locais e Património Móvel.** p. 51-55. A nível internacional, os questionários aplicados nos museus estatais espanhóis por parte do *Laboratorio Permanente de Público de Museos* - <http://www.mcu.es/museos/MC/Laboratorio/InvestigacionVisitMuseos.html> (consultado a 10 Julho 2009); e o questionário do Observatório de Museus e Centros Culturais utilizado em vários museus brasileiros - <http://www.fiocruz.br/omcc/media/Questionario-ultimomodelo.pdf> (consultado a 5 de Agosto 2009).

²⁰² Visto que não nos coube essa tarefa, partilhámos com a socióloga.

²⁰³ *Cfr. Capítulo III, p. 56 e 57, do presente relatório.*

as mesmas fossem curtas, específicas e de fácil compreensão, usando uma linguagem simples, sem elementos técnicos.

O inquérito por questionário aplicado no MSR teve a seguinte estrutura base:

- a) O início do inquérito correspondeu à introdução, com a apresentação de um pequeno texto informativo onde constava o nome da entidade, os objectivos do estudo e da aplicação do inquérito, a importância de resposta por parte do visitante, a garantia do anonimato e as instruções de preenchimento.
- b) O corpo do inquérito foi composto por 27 (vinte e sete) perguntas reunidas em cinco grupos específicos: 1. Sobre o Museu...; 2. A sua visita...; 3. A sua avaliação...; 4. A sua opinião...; 5. Os nossos visitantes....
- c) Do total das questões, 11 (onze) eram perguntas abertas e 16 (dezassexes) eram perguntas fechadas, destas últimas, 3 (três) apresentavam-se na escala tipo *Likert*²⁰⁴.
- d) Na organização do questionário, não houve uma transposição directa da ordenação final do método *Delphi*. O inquérito iniciou com perguntas que não levantaram dificuldade de resposta ao inquirido. No desenvolver da inquirição foi feita uma aproximação às questões mais complexas e centrais e terminou com um bloco de perguntas relativas à caracterização sócio-demográfica, correspondente à primeira variável da análise final do *Delphi*.

De seguida, definiram-se os idiomas a implementar - português e inglês – e traduziu-se o questionário para inglês²⁰⁵, no sentido de inquirir visitantes estrangeiros.

A imagem do inquérito não foi esquecida. Como tal, a Dr.^a Carla Quintã paginou-o em conformidade com a nova identidade e imagem gráfica do MSR²⁰⁶, permitindo uma apresentação cuidada usando a fonte Hermes e o papel de carta onde consta o logótipo do MSR e da SCML, no final, o documento ficou composto com seis páginas em ambos os idiomas²⁰⁷.

²⁰⁴ É frequente utilizar escalas sobre questões relacionadas com a valorização ou a frequência de determinados aspectos. A escala de Likert é a mais usada nos inquéritos por questionários dos estudos de públicos em museus. (SANTOS, Eloísa Perez, **Estúdios de visitantes en museos: metodologias y aplicaciones**, p. 123-125). Este tipo de escala designa-se por um “conjunto de itens apresentados em forma de afirmações para medir a reacção do indivíduo em três, cinco ou sete categorias.” - SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, Pilar B. – **Metodologia de Pesquisa**, p. 311.

²⁰⁵ Realizada por um técnico do MSR.

²⁰⁶ *Vd.* QUINTÃ, Carla P. Cardoso - “Museu de São Roque: uma nova identidade para um museu requalificado”. In **Revista Cidade Solidária**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Nº 23, Janeiro de 2010. p. 160-169.

²⁰⁷ *Vd.* Anexo XX: Inquéritos por questionário (documentos nºs 6 e 7), p. XCIII-CIII.

A socióloga definiu a selecção da amostra²⁰⁸ para o inquérito, baseando-se no levantamento estatístico de Janeiro a Outubro de 2009 efectuado por nós²⁰⁹. A amostra correspondeu a um total de 300 inquiridos: divididos em 224 visitantes nacionais e 76 estrangeiros e por sua vez, sub-divididos por visitantes individuais (106 nacionais e 72 estrangeiros) e no âmbito do SE (118 visitantes nacionais e 4 estrangeiros). O universo de inquiridos foi constituído por visitantes com idade superior a 15 anos, de nacionalidade portuguesa e estrangeira, deslocando-se em visita individual ou do SE. A entrega do inquérito foi efectuada segundo uma taxa de sondagem de 3 em 3 visitantes²¹⁰.

Uma chamada de atenção para o facto de não se ter realizado um pré-teste ao inquérito por questionário com uma amostra aleatória e reduzida, antes da sua aplicação final, o que permitiria evitar erros de construção de questões, detectar perguntas ambíguas, servindo como “exame final”.

Uma vez construído o questionário e definida a amostra procedemos à preparação da sua implementação, através da elaboração de um mapa de controlo de entregas e de um manual de distribuição dos inquéritos²¹¹. Estas tarefas ficaram a cargo da estagiária, tal como a fase de entrega dos questionários, que eram cedidos aos visitantes no início da visita e solicitado o seu preenchimento no final da mesma, devolvendo-o na recepção (ponto de entrega e recolha dos inquéritos). No final de cada dia completávamos o mapa de entregas, que posteriormente foi cedido à socióloga.

Quanto à abordagem aos inquiridos, procurámos efectuar-la de forma curta, directa e clara, tentando criar uma atmosfera de valorização da opinião dos visitantes e de apoio ao preenchimento. Com vista a um melhor entendimento e de forma a cativar um maior número de visitantes a completar o questionário, preparámos um modelo de abordagens aos visitantes em quatro idiomas – português, inglês, francês e espanhol²¹².

A última etapa da aplicação da metodologia correspondeu à análise e interpretação dos dados, efectuada pela Dr.^a Genoveva Borges. Para a análise, a socióloga utilizou um programa informático para tratamento estatístico de dados

²⁰⁸ Sub-conjunto representativo da população (visitantes do MSR).

²⁰⁹ *Cfr.* Capítulo III, p. 43, do presente relatório.

²¹⁰ De forma a agilizar o processo e devido à fraca afluência de visitantes durante o período de implementação dos inquéritos, distribuímos os mesmos a todos os visitantes a nível individual e apenas aplicámos a taxa de sondagem nos visitantes no âmbito do SE.

²¹¹ *Vd.* Anexo XX: Inquéritos por questionário (tabela nº 20 e documento nº 8), p. CIV-CV.

²¹² *Vd.* Anexo XX: Inquéritos por questionário (quadro nº 5), p. CVI.

(SPSS²¹³). As questões fechadas já se encontravam pré-codificadas. Para as questões abertas realizámos o seu levantamento em tabelas, com o objectivo de facilitar a codificação das mesmas.

3.4.1 Balanço da aplicação de inquéritos por questionário

A fase de entrega dos inquéritos aos visitantes teve a duração de 17 dias, iniciou a 12 de Dezembro de 2009 e terminou no dia 12 de Janeiro de 2010.

Em conformidade com os dados da tabela nº 21²¹⁴ efectuamos um balanço positivo da aplicação dos inquéritos por questionário no MSR. Verificamos que entregámos 422 questionários e recolhemos 418, ultrapassando o valor definido para a amostra. Mas do total de 418 inquéritos recebidos, 5 foram devolvidos em branco. Relativamente aos inquéritos não devolvidos estes correspondem apenas a 4 do total do índice de participação de 418. Estes 4 inquéritos não devolvidos foram unicamente os de língua portuguesa. Todos os inquéritos em inglês foram devolvidos. Quanto aos inquéritos recusados o número total foi de 9 sendo que recusaram 5 inquéritos em português e 4 inquéritos em inglês.

No nosso ponto de vista, o inquérito aplicado no MSR deve ser entendido como um instrumento central de todo o projecto, servindo de base a uma análise objectiva da realidade (Museu) por parte dos seus visitantes. Como tal, o inquérito procurou informações sobre a experiência global da visita, onde se incluem um conjunto de variáveis pertencentes às cinco áreas de investigação dos estudos de públicos em museus.²¹⁵ Os resultados obtidos permitem identificar aspectos e áreas de actuação prioritárias estabelecendo acções de melhoramento, e avaliar o MSR sob o ponto de vista dos seus visitantes, ao proporcionar que as suas opiniões e sugestões sejam fundamentais para o cumprimento da missão e melhoria da qualidade do Museu.

4. Reflexão final sobre o projecto e o estágio

Após a apresentação das metodologias e das suas fases de trabalho e aplicação, pretendemos efectuar uma reflexão e balanço global do estágio e dos trabalhos em que participámos.

²¹³ Statistical Package for Social Sciences.

²¹⁴ *Vd. Anexo XX: Inquéritos por questionário (tabela nº 21), p. CVII.*

²¹⁵ *Cfr. Capítulo II, p. 23-26, do presente relatório.*

O estudo de públicos do MSR foi executado para melhor conhecer e entender os seus visitantes, inserindo-se em dois tipos de avaliação²¹⁶, a sumativa (aplicados a uma realidade museológica mais abrangente e não se cingindo somente ao contexto expositivo) em que o objectivo é avaliar o produto final, o MSR após a sua requalificação. Este estudo serviu para documentar o MSR e os seus responsáveis com elementos de apreciação crítica (positiva e negativa), com recurso a um conjunto de técnicas de recolha de dados quantitativos e qualitativos. E a avaliação correctiva, tratando-se de identificar problemas relacionados com o funcionamento, procedendo às alterações necessárias para os corrigir.

Para o desenrolar das técnicas utilizadas ao longo do projecto operámos segundo o que Ascencio e Pol designaram por *metodologias de casos*²¹⁷, usando como base de trabalho modelos de casos similares ao do MSR, no que concerne aos inquéritos por questionários em museus²¹⁸, a exemplos de aplicação do *Delphi* em contexto museal²¹⁹ e de levantamentos e tratamento de fontes estatísticas referentes ao registo de visitas²²⁰.

Comparando os objectivos do projecto do MSR com as áreas de aplicação do estudo de públicos definidas por Bitgood²²¹, concluímos que a investigação realizada incluiu-se em todas as áreas, de forma directa ou indirecta.

Ao reflectir sobre a importância dos estudos de públicos e sobre a sua implementação no contexto museológico do MSR, manifestamos um grande agrado por tal facto ter sido um caso bem sucedido no panorama museal português e único para a Instituição. Pela primeira vez, segundo conhecemos, foi utilizado o método *Delphi* aplicado a um museu no nosso país, efectuou-se um levantamento e cruzamento de todos os dados estatísticos registados no MSR, abrangendo um horizonte de vinte e um anos, e recorreu-se à aplicação de várias técnicas como complemento e validação da informação.

²¹⁶ Cfr. Capítulo II, p. 22, do presente relatório.

²¹⁷ Vd. ASCENCIO, Mikel; POL, Elena – “Evaluación de exposiciones”, p. 556.

²¹⁸ Cfr. Nota de rodapé nº 201, p. 59, do presente relatório.

²¹⁹ Vd. GARDE LÓPEZ, Virgínia; VARELA AGÚÍ, Enrique; MORILLO SÁNCHEZ, Teresa – **Intereses y actitudes hacia la Investigación del Público en Museos Estatales: Informe de resultados del Panel de expertos** [Em linha]. Madrid: Subdirección General de Museos Estatales de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales (Ministerio de Cultura). [Consult. 19 Maio 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.mcu.es/museos/MC/Laboratorio/Informes.html>>.

²²⁰ Vd. BRUGUERA, Maria Ribas i - **Públic en els museus: L'estudi de públic i l'avaluació com a eines de gestió**, p. 6-14; SANTOS, Jorge Alves dos; NEVES, José Soares - **Os Museus Municipais de Cascais. Políticas Culturais Locais e Património Móvel**, p. 51-58.

²²¹ Cfr. Capítulo II, p. 24-26, do presente relatório.

Não nos sendo possível enunciar ou apresentar os resultados finais do projecto *estudo de públicos do MSR* (relatório de conclusão do mesmo) devido ao desfasamento ocorrido entre aquele e o nosso calendário académico, resta-nos perspectivar a importância da futura utilização dos dados obtidos pelo Museu. Estamos certos que, face à abertura ao exterior e à aplicação interna da informação gerada pelo projecto, seguir-se-ão medidas de maior importância para a contínua qualificação dos serviços museais do MSR e do incremento da satisfação dos seus públicos.

Da análise dos inquéritos por questionários auto-administrados aos visitantes do MSR, certamente resultarão aspectos positivos e aspectos negativos, devendo estes últimos serem apreciados como potenciais sugestões para melhorar, alterar e adaptar.

Depois de concluído o projecto, os resultados obtidos devem ser considerados ferramentas de discussão e instrumento de nova fase de trabalho, para uma reflexão entre os diversos profissionais do Museu. Esses resultados não deverão ser encarados como um produto final, constituindo apenas o princípio de um processo de trabalho do MSR, em que a razão de ser são os seus públicos. A continuidade destes estudos assume-se como o caminho mais “sensato”²²², sendo possível medir o impacto das decisões adoptadas e da adequação de novas estratégias museológicas.

A título de exemplo destacamos uma acção realizada por alguns museus, nomeadamente pelo Museu do Oriente, em que na área de acolhimento, disponibiliza aos vários públicos um pequeno formulário onde podem deixar a sua opinião, sem qualquer obrigatoriedade. A disponibilização de meios visíveis, acessíveis e permanentes, que permitam aos públicos registarem a sua opinião, são elementos essenciais na construção ou consolidação da ligação entre estes e as entidades museológicas.

Outro aspecto a ter em consideração sobre os resultados finais, do *estudo de públicos do MSR*, é a divulgação interna e externa. A nível interno seria útil a sua difusão a todos os funcionários, e serem utilizados em prol de novos programas que ajudem à coesão e identificação do projecto comum do Museu, extensivos às diversas áreas museológicas activadas²²³, permitindo um melhor cumprimento da missão e dos seus objectivos. A divulgação externa deve de estar em consonância com a política global de comunicação do Museu.

²²² Vd. LORD, Barry; LORD, D. Gail – **Manual de Gestión de Museos**, p. 132.

²²³ Cfr. Capítulo I, p. 7 e 8, do presente relatório.

Um estudo de públicos deve incluir propostas para melhoria dos programas museológicos direccionados para quem visita e frequenta o Museu²²⁴. Neste sentido, pretendemos enumerar, ainda que numa base empírica, um pequeno conjunto de contributos que podem constituir uma mais-valia na relação entre o MSR e os seus públicos, baseando-nos na experiência vivida e observada ao longo do estágio, nomeadamente no diagnóstico à área de exposição, divulgação e educação²²⁵, no acompanhamento de um conjunto de visitas ao Museu e ISR de grupos escolares ou organizados no âmbito do SE²²⁶, no período de distribuição dos inquéritos²²⁷ e na análise dos dados de registo de entrada de visitas²²⁸. As propostas são:

- a) A criação de visitas orientadas de modo temático, para várias tipologias de públicos, focalizadas apenas num determinado tema concreto;
- b) A disponibilização gratuita de áudio-guias em função dos idiomas mais dominantes;
- c) A actualização regular do web-site do Museu, com conteúdos apelativos e idiomas variados;
- d) A desmitificação/desconstrução da ideia de “museu de arte sacra” enquanto “elemento” eventualmente bloqueador de visitas ao espaço museológico, promovendo a aprendizagem e interpretação das colecções de forma agradável e descontraída, tirando maior partido do convívio e entretenimento;
- e) A divulgação e a captação da atenção e do interesse de públicos alargados, não se cingindo a tipologias e a contextos específicos;
- f) A melhoria da sinalética exterior de proximidade, junto à entrada principal e nos acessos ao edifício em pontos estratégicos; na Baixa-Chiado (Largo do Chiado, Largo Luís de Camões e Largo do Carmo) e (Miradouro e Jardim São Pedro de Alcântara);
- g) A reactivação da antiga linha do eléctrico (n.º 24), que iniciava do Largo do Carmo com destino a Campolide, tendo uma paragem no Largo Trindade Coelho e sendo-lhe dada a designação de “Museu de São Roque”.

Por último, escrevemos algumas palavras respeitantes ao balanço do estágio em termos pessoais e profissionais, considerando todo o processo como uma experiência

²²⁴ *Vd.* ASCENCIO, Mikel; POL, Elena – “Evaluación de exposiciones”, p. 595.

²²⁵ *Cfr.* Capítulo I, p. 8-15, do presente relatório.

²²⁶ *Cfr.* Capítulo III, p. 36, do presente relatório.

²²⁷ *Cfr.* Capítulo III, p. 61, do presente relatório.

²²⁸ *Cfr.* Capítulo III, p. 44-48, do presente relatório.

enriquecedora, correspondendo, dentro dos limites que nos foram impostos, às expectativas ambicionadas, permitindo o conhecimento do funcionamento interno de uma importante entidade museológica.

Tal como referido no regulamento da componente não lectiva estágio com relatório²²⁹, procurámos desempenhar funções de carácter profissional relevantes para a Instituição de acolhimento, envolvendo a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos na parte curricular do mestrado, ao nível das tarefas realizadas e correspondendo aos problemas metodológicos surgidos ao longo do trabalho.

Atendendo à abrangência da temática do nosso estágio, reconhecemos como uma mais-valia o contacto com diversas disciplinas no âmbito das ciências sociais, extrínsecas à nossa área de formação.

No plano profissional e ponderando o trabalho desenvolvido ao longo do nosso estágio agora concluído, parece-nos pertinente referir que, face à experiência adquirida durante a permanência e colaboração com o MSR e os conhecimentos obtidos durante a componente teórica do mestrado, considerarmo-nos habilitados, num futuro próximo e imediato, a integrar numa equipa profissional direccionada para o estudos e contacto com os diversos públicos dos museus.

²²⁹ *Vd.* <http://www.fcsh.unl.pt/cursos/MA/componente-nao-lectiva/componente-nao-lectiva#estagio> (consultado a 3 Março 2010).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do presente relatório temos vindo a descrever as actividades desenvolvidas durante o estágio, onde se incluem a análise e diagnóstico à Instituição de acolhimento e as fases de trabalho decorrentes do projecto de *estudo de públicos do MSR* em que participamos, bem como a sistematização da temática em questão, numa vertente multidisciplinar, em termos teóricos e metodológicos e a sua aplicação ao contexto português.

No actual panorama museológico, os estudos de públicos enfrentam desafios, ganhando uma importância cada vez maior em termos sociais, económicos e institucionais²³⁰. Os públicos estão mais críticos, selectivos e exigentes, numa sociedade onde a oferta cultural supera a procura. As investigações sobre as motivações e necessidades de quem visita um museu tornaram-se o imperativo principal, convertendo o visitante como o actor central na concepção de programas ou projectos.

Conhecer o número de visitantes que acorrem aos museus tornou-se um elemento essencial para a gestão e a programação museal, assim como também para a indicição da sua visibilidade perante a tutela ou em dossiers de mecenato. Contudo pode existir o perigo da transformação do que Brigola²³¹ designou por “museu-forum”, dando-se demasiada primazia à contabilização de entradas nas exposições temporárias, nas actividades desenvolvidas e nas valências oferecidas, abstraindo por vezes as colecções expostas de forma permanente e a essência da definição da palavra museu, podendo cair numa “deambulação urbana” de públicos.

No futuro as novas tecnologias assumem um papel importante nos estudos sobre quem visita e frequenta os espaços museológicos, extravasando os limites de aplicação e contextos dos mesmos (estudos), adaptando metodologias por meios informáticos, como por exemplo a implementação de inquéritos em computadores, em pontos multimédia²³².

O nosso trabalho apenas pretende constituir um primeiro contributo para uma investigação sobre os visitantes do MSR, não esquecendo porém que uma estatística quantitativa deve ser um entre diversos elementos a estudar sobre os públicos, visto ser

²³⁰ *Vd. SANTOS, Eloísa Perez - Estudios de visitantes en museos: metodologías y aplicaciones, p. 224.*

²³¹ *Vd. BRIGOLA, João C. - “A crise institucional e simbólica do museu nas sociedades contemporâneas”. In **Museologia.pt**, nº2. Lisboa: Instituto dos Museus e da Conservação, 2008, p. 157.*

²³² *Vd. LORD, Gail Dexter; MARKERT, Kate - **The Manual of Strategic Planning for Museums**. Plymouth: AltaMira Press, 2007, p. 67.*

necessária uma análise permanente na procura e identificação das suas diferenças. Pretendemos também sublinhar a importância que este tipo de estudos devem ter na realidade museal, deixando em aberto uma indagação futura mais profunda sobre os mesmos.

Os museus desempenham um papel fundamental na sociedade e são produto da sua democratização, cabendo-lhes uma aproximação aos seus públicos e não-públicos, através de um conjunto de meios e canais de comunicação. São estes meios e canais que o MSR deve redireccionar em termos dos resultados obtidos, tendo em conta o seu campo temático e a sua abrangência, como um dos mais antigos e importantes museus de arte sacra a nível nacional. Atendendo à recente remodelação, ao programa comunicacional e à nova imagem e identidade que o Museu dispõe, estão reunidos os elementos para enfrentar o desafio de captação e fidelização dos seus públicos reais e potenciais e de definição de estratégias para chegar até eles.

Visando o projecto de revitalização da Baixa-Chiado²³³, no qual um dos sete eixos prioritários de acção passa pela dinamização desta área como pólo cultural, cabe ao MSR uma programação mais efectiva numa articulação em rede com outros espaços, de âmbito museológico ou fora deste, no sentido de uma convergência de forças aglutinadoras de actividades e dinâmicas culturais, numa zona com elevada potencialidade.

Os profissionais dos museus detêm um papel primordial, segundo as orientações e recursos disponibilizados pelas respectivas tutelas, devendo trabalhar de acordo com as orientações e referências definidas pelo Código Deontológico do ICOM²³⁴.

Para finalizar, assinalamos que um dos maiores desafios que os museus enfrentam no futuro, é converterem-se em *espaços mais humanos e confortáveis, com exposições mais próximas dos visitantes, apresentando conteúdos compreensíveis e atractivos para públicos diversificados*²³⁵.

²³³ Vd. CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA - **Revitalização da Baixa-Chiado. Revisão do relatório - Proposta de Setembro de 2006.** [Em linha]. Lisboa: [s.n], [2008?]. [Consult. 08 Outubro 2009]. Disponível em WWW: <URL:http://www.cmlisboa.pt/archive/doc/RevitalizacaoBAIXACHIADO_FIN_AL06_03.pdf>.

²³⁴ Vd. **Código Deontológico do ICOM para Museus** [Em linha]. [S.l.]: ICOM – PT, 2009, p. 1-19. [Consult. Jan. 2009]. Disponível em WWW: <URL: http://www.icom-portugal.org/multimedia/CódigoICOM_PT%202009.pdf>.

²³⁵ Vd. SANTOS, Eloísa Perez - *Estúdios de visitantes en museos: metodologias y aplicaciones*, p. 225. (tradução nossa)

FONTES E REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFIAS

FONTES

EM LINHA

INE - **Estatísticas da Cultura 2008** [Em linha]. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística. [Consult. 29 Jan. 2010]. Disponível em WWW:<URL: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=71447036&PUBLICACOESmodo=2>.

LEGISLAÇÃO

LEI nº 107/2001. **D.R. I Série-A.** nº 209 (08/09/2001). Lei que estabelece as bases da política e do regime de protecção e valorização do património cultural.

LEI nº 47/2004. **D.R. I Série-A.** n.º 195 (19/08/2004). Lei Quadro dos Museus Portugueses.

DECRETO-LEI nº3/2006. **D.R. I Série-B.** nº 18 (25/01/2006). Despacho normativo com o formulário de candidatura à credenciação de museus na Rede Portuguesa de Museus.

DECRETO-LEI nº 235/2008. **D.R. I Série.** n.º 234 (03/12/2008). Estatutos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

FONTES MANUSCRITAS E DACTILOGRAFADAS

Inquérito aos Museus – Questionário. 1993-2008. Inquéritos anuais do Instituto Nacional de Estatística preenchidos pelo Museu de São Roque. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

Livros de Actas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa nº 17 [Manuscrito]. Sessão Extraordinária da Mesa de 16 de Janeiro de 1905. fls. 29, 30 e 31. Documento legal da fundação do Museu de São Roque. Acessível no Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Arquivo Histórico.

MUSEU DE SÃO ROQUE – Estatística – Movimento de Visitantes 1988 - 2008. Quadros-resumo adoptados pelo Museu de São Roque para o registo de

entradas de visitas. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

MUSEU DE SÃO ROQUE – **Registos de Entradas Mensais - 2009**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

MUSEU DE SÃO ROQUE – **Regulamento Interno do Museu de São Roque**. 2006. 33fls. Aguarda aprovação. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

MUSEU DE SÃO ROQUE – **Relatórios de Actividades do Museu de São Roque 1993-2008**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA - **Relatórios de gestão e contas 1992 – 2002**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA - **Relatórios e contas 2003-2008**. Lisboa: SCML. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA (ed. lit.) - **Santa Casa da Misericórdia de Lisboa: 1992-1995, quatro anos de reestruturação**. Lisboa: SCML, [1995?]. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Centro de Documentação e Informação, Lisboa, Portugal.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA/MUSEU DE SÃO ROQUE – **Memória Descritiva**. 2006. 10fls. Memória Descritiva do projecto de arquitectura de remodelação/ampliação do Museu de São Roque. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA/MUSEU DE SÃO ROQUE – **Memória Descritiva: Actividades Previstas**. 2006. 7fls. Actividades previstas na Memória Descritiva do projecto de arquitectura de remodelação/ampliação do Museu de São Roque, a desenvolver após a reabertura. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TRABALHOS ACADÉMICOS NÃO PUBLICADOS

BALTAZAR, Helena D. D. Gomes Simões - **Os turistas no museu: (dis) ou indispensáveis? O caso do Museu de Alberto Sampaio em Guimarães.** Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto - Departamento de Ciências e Técnicas do Património, 2008. Dissertação de mestrado em Museologia, apresentada à Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

BARBOSA, Sandra D. F. - **Serviços Educativos Online nos Museus: Análise das Actividades.** [Em linha]. [S.l.]: Universidade do Minho/Instituto de Educação e Psicologia, Outubro 2006 (Dissertação de mestrado em Educação). [Consult. 19 Abril 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/6202/1/SERV.%20EDUC.%20ONLINE.pdf>>.

CABRAL, Sofia M. Antunes – **De Visitante a Frequentador de Museus: estudo de públicos de quatro museus de arte em Lisboa.** Lisboa: [s.n.], 2003. Dissertação de mestrado em Museologia da Universidade de Évora.

MATOS, Joana Isabel B. A. de - **A experiência de visita ao museu. Visitas aos museus: expectativas e percepções, a experiência de consumo e factores críticos de satisfação.** [Em linha]. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa/Instituto Superior de Economia e Gestão, Março de 2009 (Dissertação de mestrado em Marketing). [Consult. 08 Outubro 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/718>>.

MATOS, Maria Filipa B. A. de - **Why Going to a Museum? Motivations and Lifestyle of Museums Visitors and Non-Visitors.** [Em linha]. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa/Instituto Superior de Economia e Gestão, Março de 2009 (Dissertação de mestrado em Marketing). [Consult. 08 Outubro 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/722>>.

QUEROL, M. L. Sancho - **A Função Social do Património Marítimo Português.** [Em linha]. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e

Tecnologias, 2005. (Dissertação de mestrado em Museologia). [Consult. 2 Fev. 2010]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.museologiaportugal.net/Mestra do Museologia 2008/a_pfdteses/lorena_querol.pdf](http://www.museologiaportugal.net/Mestra_do_Museologia_2008/a_pfdteses/lorena_querol.pdf)>.

QUINTÃ, Carla P. Cardoso – **Estudo de Caso: Vamos Conhecer a Capela de São João Baptista. Um Projecto do Serviço Educativo do Museu de São Roque.** 2004/2005. 105 fls. Trabalho de seminário do 4º ano do curso superior de Relações Públicas e Publicidade no INP – Instituto Superior de Novas Profissões. Acessível no Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

DOCUMENTOS NÃO PUBLICADOS

ANDRADE, António – **Comunidades de prática: Estudo de caso** [Em linha]. Leça da Palmeira: AEP – Associação Empresarial de Portugal, Janeiro de 2005. [Consult. 25 Maio 2009]. Sub-cap. 4.3 – Identificação de Factores de Sucesso. p. 85-88. Disponível em WWW:<URL:<http://www.porto.ucp.pt/feg/docentes/aandrade/publicacoes/ComunidadesPratica.pdf>>.

CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA - **Revitalização da Baixa-Chiado. Revisão do relatório - Proposta de Setembro de 2006.** [Em linha]. Lisboa: [s.n], [2008?]. [Consult. 08 Outubro 2009]. Disponível em WWW: <URL: http://www.cmlisboa.pt/archive/doc/RevitalizacaoBAIXACHIADO_FINAL06_03.pdf>.

CÂMARA, Inês Bettencourt da (coord.) - **Inquérito sobre Serviços Educativos e Comunicação em Museus – Estudo exploratório** [Em linha]. [S.l]: Mapa das Ideias, 2008. Disponível em WWW:<URL:http://www.mapadasideias.pt/outros_documentos/museus/estudo_exploratorio_museus.pdf>.

Código Deontológico do ICOM para Museus [Em linha]. [S.l.]: ICOM – PT, 2009, p. 1-19. [Consult. Jan. 2009]. Disponível em WWW: <URL: http://www.icom-portugal.org/multimedia/CódigoICOM_PT%202009.pdf>.

GARDE LÓPEZ, Virgínia; VARELA AGÜÍ, Enrique; MORILLO SÁNCHEZ, Teresa – **Intereses y actitudes hacia la Investigación del Público en Museos Estatales: Informe de resultados del Panel de expertos** [Em linha]. Madrid: Subdirección General de Museos Estatales de la Dirección General de Bellas

Artes y Bienes Culturales (Ministerio de Cultura). [Consult. 19 Maio 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.mcu.es/museos/MC/Laboratorio/Informes.html>>.

NEVES, José Soares; SANTOS, Jorge Alves dos – **Os Museus em Portugal no período 2000-2005: dinâmicas e tendências**. [Em linha]. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, Maio de 2006. [Consult. Jul. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://oac.pt/menuobservatorio.htm>>.

VLACHOU, Maria – **Os museus e o público** [Em linha]. [S.l.]: Rede Portuguesa de Museus, Dezembro 2007. [Consult. Jul. 2008]. Disponível em WWW:<URL:http://www.rpmuseus-pt.org/Pt/cont/maria_vlachou.html>.

FONTES IMPRESSAS E OBRAS DE CONSULTA

SOBRE O MSR

100 Anos: Museu de São Roque. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005.

BRANDÃO, Elvira; MORNA, Teresa Freitas – “A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Cinco Séculos de Bem Fazer”. In **Revista Cidade Solidária** [Em linha]. nº 10 (Julho de 2003), p. 84-100. [Consult. 14 Nov. 2009]. Disponível em WWW:<URL: http://ww3.scml.pt/media/revista/rev_10/Santa_Casa.pdf>.

HENRIQUES, António Meira - “O Serviço Educativo no Museu de São Roque”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005, pp. 80-89.

MADEIRA RODRIGUES, Maria João – **Museu de Arte Sacra de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, 2 de Julho de 1964.

MANTAS, Helena - “Brincar e Aprender”. In **Revista Cidade Solidária**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Nº 15, Janeiro de 2006. pp. 86-91.

MANTAS, Helena – “Conhecer o Oriente”. In **Revista Cidade Solidária**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Nº 18, Julho de 2007, pp. 82-85.

MANTAS, Helena – “Igreja e antiga Casa Professa de São Roque”. In **Património Arquitectónico. Santa Casa da Misericórdia de Lisboa**. Vol. 1. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2006. p. 214-233. Ficha de Inventário.

MORNA, Teresa Freitas – “Museu de São Roque reabre renovado”. In **Revista Cidade Solidária**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Nº 21, Janeiro de 2009, p. 14-21.

MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005. p. 10-53.

MORNA, Teresa Freitas [et. al.] – “A acessibilidade ao Património Histórico”. In **I Jornadas do Património: Requalificar, Rentabilizar**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Departamento de Gestão Imobiliária e Património, 2008, p. 82-105.

QUINTÃ, Carla P. Cardoso - “Museu de São Roque: uma nova identidade para um museu requalificado”. In **Revista Cidade Solidária**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Nº 23, Janeiro de 2010. p. 160-169.

CATÁLOGOS DE EXPOSIÇÕES E ROTEIROS

A Arte do Livro na Misericórdia de Lisboa: os Cimélios da Santa Casa. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, 1997.

A Ermida Manuelina de São Roque. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 1999.

A Herança de Rauluchantim. The Heritage of Rauluchantim. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Comissão Nacional para as Comerações dos Descobrimentos Portugueses, 1996.

Colecção Rodrigues Alves: uma herança da Misericórdia de Lisboa. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2003. (col.

Património Artístico, Histórico e Cultural da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, vol. 8).

Conservação e restauro do património cultural da Misericórdia de Lisboa: 1992-1995. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 1995.

Escultura. Coleção de Escultura da Misericórdia de Lisboa. Século XVI ao Século XX. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2000. (col. Património Artístico, Histórico e Cultural da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, vol. 6).

Esplendor e Devoção: os Relicários de São Roque. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 1998. (col. Património artístico, histórico e cultural da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, vol. 3).

Frontais de Altar seiscentistas da Igreja de São Roque. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 1994.

Garcia Fernandes: um pintor do renascimento eleitor da Misericórdia de Lisboa. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 1998.

Igreja de São Roque [Roteiro]. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2008.

Mater Misericordiae: simbolismo e representação da Virgem da Misericórdia. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Livros Horizonte, 1995.

Museu de São Roque [Catálogo]. 1ª ed. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2008.

Museu de São Roque [Desdobrável]. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2008.

Museu de São Roque: Roteiro. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2008.

Natividade em São Roque. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Livros Horizonte, 1994.

No Caminho do Japão: Arte Oriental nas Coleções da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 1993.

O Púlpito e a Imagem: os Jesuítas e a Arte. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 1996.

O Tecto da Igreja de São Roque: História, Conservação e Restauro. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2002. (col. Património Artístico, Histórico e Cultural da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, vol. 7).

Objectos da fé, Oratórios brasileiros. Coleção Angela Gutierrez. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 1994.

OKI, Morihiro - **Madre Teresa: Amor Sem Limites.** trad. Ana Sasseti da Mota. [S.l.]: Lucerna, 2004.

Os expostos da roda da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, 2001.

Os Jogos Sociais da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa: ao serviço das boas causas. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2004.

Reflexos: símbolos e imagens do cristianismo na porcelana chinesa. Reflections: symbols and images of christianity on chinese porcelain. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Comissão Nacional para as Comerações dos Descobrimentos Portugueses, 1996.

Sete Imagens para o Calendário Litúrgico – As pinturas do Altar-mor da Igreja de São Roque. Seven Pictures for the Liturgical Calendar – The Church of St. Roque main chapel tribune paintings. [S.l.]: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2006. (col. Ciclos Pictóricos 2).

TEMÁTICA MUSEOLÓGICA GERAL

AA. VV. - **Criterios para la Elaboración del Plan Museológico.** [S.l.]: Museos Estatales / Ministerio de Cultura, 2005.

ACTAS DE LAS I JORNADAS DE FORMACIÓN MUSEOLÓGICA – **Museos y Planificación: Estrategias de futuro.** [Em linha]. Madrid: Ministerio de Cultura, Maio de 2006. [Consult. 12 Jan. 2010]. Disponível em WWW: [URL:http://www.mcu.es/museos/docs/Actas_I_Jornadas_Formacion_Museologica.pdf](http://www.mcu.es/museos/docs/Actas_I_Jornadas_Formacion_Museologica.pdf)>.

ALMEIDA, Adriana M. – “O contexto do visitante na experiência museal: semelhanças e diferenças entre museus de ciência e de arte.” In **História, Ciências, Saúde – Manguinhos** [Em linha]. vol. 12 (suplemento) (2005), p. 31-53. [Consult. 3 Abr. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.br/pdf/hcsm/v12s0/02.pdf>>.

ÁNGELES, Margarita de los [et al.] – “Los estudios de público, un instrumento de trabajo. La gestación de un proyecto”. In **mus-A – El público y el museo**, Ano VI, nº 10. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía. Dirección General de Museos y Arte Emergente, Outubro 2008. p. 31-35. (Revista de los Museos de Andalucía).

ANTOLÍ, Núria S.; GUITERAS, Ester F. – “Técnicas expositivas básicas”. In MESTRE, Joan S.; ANTOLÍ, Núria S. (coord.) – **Museografía Didáctica**. 1ªed. Barcelona: Editorial Ariel, 2005. p. 253-302. (Capítulo 5).

ARIAS SERRANO, Laura - El papel del público en el museo de hoy. In **Boletín de ANABAD** [Em linha]. XL, nº 2-3 (1990), p. 179-187. [Consult. 5 Outubro 2009]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XL\(1990\)_2-3_179.pdf](http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XL(1990)_2-3_179.pdf)>.

ASCENCIO, Mikel; POL, Elena – “Evaluación de exposiciones”. In MESTRE, Joan S.; ANTOLÍ, Núria S. (coords.) – **Museografía Didáctica**. 1ªed. Barcelona: Editorial Ariel, 2005. p. 527-632 (Capítulo 9).

ASCENCIO, Mikel; POL, Elena; GOMIS, Marina – **Planificación en Museología: El Caso del Museu Marítim de Barcelona**. Barcelona: Museu Marítim, 2001. (Col. Manuales, nº1).

ASCENSIO, Mikel; GARCÍA BLANCO, Ângela; POL, Elena - «Evaluación cognitiva de la exposición “Los bronce romanos: Dimensiones ambientales, comunicativas y comprensivas»». In **Boletín de ANABAD** [Em linha]. XLIII, nº 3-4 (1993), p. 217-255. [Consult. 4 Setembro 2009]. Disponível em

WWW:<URL:[http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XLIII\(1993\)_3-4_217.pdf](http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XLIII(1993)_3-4_217.pdf)>.

BELCHER, Michael - **Organización y Diseño de Exposiciones: su relación com el museo**. Gijón: Ediciones Trea, 1994.

BICKNELL, Sandra; FARMELO, Graham – “Introduction.” In BICKNELL, Sandra; FARMELO, Graham (coord.) - **Museum visitor studies in the 90s**. London: Science Museum, 1993, p. 7-10.

BITGOOD, Stephen - “Classification of Exhibit Evaluation: How deep should Occam's razor cut?”. In **Visitor Behavior** [Em linha]. vol. 9, nº 3 (1994), p. 8-10. [Consult. 15 Set. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://historicalvoices.org/pbuilder/pbfiles/Project38/Scheme325/VSA-a0a1r2-a_5730.pdf>.

BITGOOD, Stephen - “Problems in Visitor Orientation and Circulation”. In **Visitor Studies: Theory, Research, and Practice** [Em linha]. Vol. 1 (1989), 155-170. [Consult. 25.Jan. 2010]. Disponível em WWW:
http://historicalvoices.org/pbuilder/pbfiles/Project38/Scheme325/VSA-a0a1o7-a_5730.pdf>.

BLACK, Graham – **The Engaging Museum. Developing Museums for Visitor Involvement**. Oxon: Routledge, 2005 (Col. The Heritage: Care-Preservation-Management).

BLANCO, Ángela García; SANTOS, Eloísa Pérez; O ANDONEGUI, María de la – **Los visitantes de museos. Un estudio de público en cuatro museos: Museo Arqueológico Nacional, Museo Nacional de Artes Decorativas, Museo Cerralbo, Museo Nacional de Antropología** [Em linha]. [S.l]: Ministerio de Educacion y Cultura/Direccion General de Bellas Artes y Bienes Culturales, 1999. [Consult. 10 Fevereiro 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://www.mcu.es/museos/docs/MC/Laboratorio/Visitantes_museos_1999.pdf>

BOURDIEU, Pierre; DARBEL, Alain - **L'amour de l'art: les musées d'art européens et leur public**. 2ª ed. Paris: Les éditions de minuit, 1969. (col. Le sens commun).

BRIGOLA, João C. – “A crise institucional e simbólica do museu nas sociedades contemporâneas”. In **Museologia.pt**, nº2. Lisboa: Instituto dos Museus e da Conservação, 2008, p. 155-16.

BRUGUERA, Maria Ribas i - **Públic en els museus: L'estudi de públic i l'avaluació com a eines de gestió**. Barcelona: Direcció General del Patrimoni Cultural Servei de Museus – Departament de Cultura, 1995.

CAMACHO, Clara F. – «Conhecer melhor os utilizadores dos serviços museais: um estudo sobre a exposição “O Homem e a Fábrica – Indústria no concelho de Vila Franca de Xira”». In **Actas do VII Encontro Nacional Museologia e Autarquias**. Seixal: Câmara Municipal do Seixal, 1998. p. 217-230.

CARDONA, Francesc Xavier H. – “Criterios de intervención y diseño en museografía didáctica”. In MESTRE, Joan S.; ANTOLÍ, Núria S. (coords.) – **Museografía Didáctica**. 1ªed. Barcelona: Editorial Ariel, 2005. p. 207-252 (Capítulo 4).

CUNO, James – “The object of Art Museum”. In CUNO, James (ed.) - **Whose Muse? Art museums and the public trust**. [S.l.]: Princeton University Press, Harvard University Art Museums, 2004, p. 49-76.

CURY, Marília X. – “Comunicação e pesquisa de recepção: uma perspectiva teórico-metodológica para os museus”. In **História, Ciências, Saúde – Manguinhos** [Em linha]. vol. 12 (suplemento) (2005), p. 365-380. [Consult. 3 Abr. 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.br/pdf/hcsm/v12s0/18.pdf>>.

Estudio de Planificación sobre Público Potencial. Contenidos y Montajes. Museo de la Indumentaria [Em linha]. Madrid: Subdirección General de Museos Estatales, 2003. [Consult. 10 Fevereiro 2010]. Disponível em WWW:<URL:http://www.mcu.es/museos/docs/MC/Laboratorio/Museo_Indumentaria.pdf>.

FALK, J.; DIERKING, L. – **The Museum Experience**. Washington, D.C: Whalesback Books, 1992.

FARIA, Margarida Lima de – “Avaliação”. In GOMES DA SILVA, Susana; BARRIGA, Sara (coord.) - **Serviços Educativos na Cultura**. Porto: Setepés, 2007, p. 67-77.

GOLDSTEIN, Bernadette – “Estudios sobre los visitantes en los museos de Francia: una nueva estrategia de los establecimientos culturales”. In **mus-A – El público y el museo**, Ano VI, nº 10. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía. Dirección General de Museos y Arte Emergente, Outubro 2008. p. 38-42 (Revista de los Museos de Andalucía).

GOMES, Rui Telmo (coord. téc.) – **Os Públicos da Cultura**. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, 2004. Actas do encontro organizado pelo OAC no ISCTE em Novembro de 2003.

GOMES, Rui Telmo; LOURENÇO, Vanda - **Democratização Cultural e Formação de Públicos - Inquérito aos 'Serviços Educativos' em Portugal**. [Em linha]. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, Setembro de 2009. (col. OBS Pesquisas 15). [Consult. Dez. 2009]. Disponível em WWW: <URL: <http://oac.pt/menuobservatorio.htm>>.

GONÇALVES, Alexandra R. – “Museus e Turismo: que experiências? – Breve reflexão”. In **Informação ICOM.PT** [Em linha]. Série II, nº4 (Mar-Maio 2009), p.3-10. [Consult. 30 Abr. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.icom-portugal.org/multimedia/info%20II-4_mar-maio09.pdf>.

GOTTESDIENER, Hana; MIRONER, Lucien; DAVALLON, Jean – “En Francia, rápida evolución y apoyo del público”. In **Museum Internacional**, nº 178 (vol. XLV, nº 2). Paris: UNESCO, 1993, p.13-19.

HENRIQUES DA SILVA, Raquel – “Museus de Arte Contemporânea: uma extraordinária dinâmica”. In **Museologia.pt**, nº2. Lisboa: Instituto dos Museus e da Conservação, 2008, p. 113-125.

HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Francisca - **Manual de Museologia**. Madrid: Ed. Síntesis, 1998. (col. Biblioteconomia y documentación).

HOOD, Marilyn G. - “A View From "Outside": Research on Community Audiences”. In **Visitor Studies: Theory, Research, and Practice** [Em linha]. Vol. 7 (1995), p. 77-87. [Consult. 25 Jan. 2010]. Disponível em

WWW:<[URL:http://historicalvoices.org/pbuilder/pbfiles/Project38/Scheme325/VSA-a0a414-a_5730.pdf](http://historicalvoices.org/pbuilder/pbfiles/Project38/Scheme325/VSA-a0a414-a_5730.pdf)>.

HOOPER-GREENHILL, Eilean – **Los museos y sus visitantes**. trad. de Koiné Traducciones (Alfredo A. Alvarez). 1ª ed. en español. Gijón: Ediciones Trea, 1998. (col. Biblioteconomía y Administración Cultural – 17).

HUDSON, Kenneth – “Visitor studies: luxuries, placebos, or useful tools?” In BICKNELL, Sandra; FARMELO, Graham (coord.) - **Museum visitor studies in the 90s**. London: Science Museum, 1993, p. 34-40.

INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS - **Informe anual 2008: Los visitantes del Museo del Prado en el año 2008** [Em linha]. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio/Instituto de Turismo de España, 2009. [Consult. 14 Fevereiro 2010]. Disponível em WWW:<[URL:http://www.iet.tourspain.es/informes/documentacion/FronturFamiliar/Informe_anual_2008_museo_prado.pdf](http://www.iet.tourspain.es/informes/documentacion/FronturFamiliar/Informe_anual_2008_museo_prado.pdf)>.

IZQUIERDO, Carmen Camarero; SAMANIEGO, María José G. – **Marketing del Patrimonio Cultural**. Madrid: Ediciones Pirámide, 2004. (col. Marketing Sectorial).

KOTLER, Neil; KOTLER, Philip – **Estrategias y marketing de museos**. Barcelona: Editorial Ariel, S.A., 2001.

LEÓN, Aurora - **El museo: teoría, praxis y utopía**. 5ª ed. Madrid: Ediciones Cátedra, 1990 (Cuadernos Arte Cátedra).

LORD, Barry; LORD, D. Gail – **Manual de Gestión de Museos**. Introd. de Josep M. Fullola Pericot; trad. de Josep Ballart. 1ª ed. Barcelona: Editorial Ariel, 1998.

LORD, Gail Dexter; MARKERT, Kate - **The Manual of Strategic Planning for Museums**. Plymouth: AltaMira Press, 2007.

MAY, Margaret – **Developing Audience Experiences and Marketing** [Em linha].[S.l]: Lord Cultural Resources Planning & Mangement, [200-?]. [Consult. 3 Maio 2009]. Disponível em WWW:<[URL:http://www.lord.ca/Pages/Lord_LordAcademy_LordArticles.htm](http://www.lord.ca/Pages/Lord_LordAcademy_LordArticles.htm)>.

McMANUS, Paulette – “Towards Understanding the Needs of Museum Visitors”. LORD, Gail Dexter; LORD, Barry (ed. lit.) - **The Manual of Museum Planning**. 1ª ed. [S.l.]: HMSO, 1991. Capítulo 3, p. 35-52.

McMANUS, Paulette; MILES, Roger – “En el Reino Unido, el mercado es el objecto”. In **Museum Internacional**, nº 178 (vol. XLV, nº 2). Paris: UNESCO, 1993, p. 26-32.

MILES, R. – “Grasping the greased pig: evaluation of educational exhibits”. In BICKNELL, Sandra; FARMELO, Graham (coord.) - **Museum visitor studies in the 90s**. London: Science Museum, 1993, p. 24-33.

NEVES, José Soares; SANTOS, Jorge Alves dos - “Aspectos da Evolução dos Museus em Portugal no período 2000-2005”. In **Boletim Trimestral da Rede Portuguesa de Museus**. [Em linha]. Nº 1 (Setembro de 2006), pp. 4-7. [Consult. 3 Maio 2009]. Disponível em WWW:<URL:[http://oac.pt/pdfs/Boletim RPM 21 .pdf](http://oac.pt/pdfs/Boletim_RPM_21.pdf)>.

NEVES, José Soares; SANTOS, Jorge Alves dos – “[Museus portugueses: evolução recente do seu levantamento](#)”. In **Boletim Trimestral da Rede Portuguesa de Museus**. [Em linha]. Nº 1 (Junho de 2001), pp. 10-12. [Consult. Maio 2009]. Disponível em WWW:<URL:[http://oac.pt/pdfs/boletim RPM 1.pdf](http://oac.pt/pdfs/boletim_RPM_1.pdf)>.

ORNELAS, Marta – “Identidade Visual: a importância da personalidade na promoção do museu”. In **Informação ICOM.PT** [Em linha]. Série II, nº6 (Set-Nov 2009), p. 2-15. [Consult. 1 Out. 2009]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.icom-portugal.org/multimedia/documentos/info%20II-6_set-nov09\(1\).pdf](http://www.icom-portugal.org/multimedia/documentos/info%20II-6_set-nov09(1).pdf)>.

PIMENTEL, Cristina - **O Sistema Museológico Português (1833-1991): em direcção a um novo modelo teórico para o seu estudo**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2005.

RIVIÈRE, George Henri – **La Museología. Curso de Museologia/Textos y testimonios**. trad. de Antón Rodríguez Casal. [S.l.]: Ediciones Akal, 1993. (col. Arte y Estética).

SANTOS, Eloísa Pérez - “El estado de la cuestión de los estudios de público en España”. In **mus-A – El público y el museo**, Ano VI, nº 10. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía. Dirección General de Museos y Arte Emergente, Outubro 2008. p. 20-30. (Revista de los Museos de Andalucía).

SANTOS, Eloísa Pérez – “Metodología básica de la investigación de público en museos: áreas de actuación, variables implicadas, tipos de investigaciones y técnicas utilizadas”. In **mus-A – El público y el museo**, Ano VI, nº 10. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía. Dirección General de Museos y Arte Emergente, Outubro 2008. p. 48-57. (Revista de los Museos de Andalucía).

SANTOS, Eloísa Pérez – “Pasado, presente y futuro de los estudios de público en museos: éxitos y decepciones”. In **VIII COLOQUIO GALEGO DE MUSEOS. Os museos e o seu público** (Ponteareas, 30 de setembro, 1 e 2 de outubro de 2004). [Santiago de Compostela]: Consello Galego de Museos, 2006, p. 13-32.

SANTOS, Eloísa Pérez - **Estúdios de visitantes en museos: metodoloxías y aplicacións**. Madrid: Ediciones Trea, 2000.

SANTOS, Eloísa Pérez - **Informe sobre el público visitante del Museo Nacional de Arqueología Marítima (Cartagena)** [Em linha]. [S.l]: [s.n], 2007. [Consult. 15 Outubro 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.mcu.es/museos/docs/MC/Laboratorio/EstudiodePublicoMCartagena2007.pdf>>.

SANTOS, Helena – “Públicos culturais: algumas notas com museus em fundo”. In **Museologia.pt**, nº2. Lisboa: Instituto dos Museus e da Conservação, 2008, p. 77-89.

SANTOS, Jorge Alves dos; NEVES, José Soares - **Os Museus Municipais de Cascais. Políticas Culturais Locais e Património Móvel**. Lisboa: Observatório das Actividades Culturais, 2005 (col. docs - Documentos de Trabalho 6).

SANTOS, Maria de Lourdes Lima dos (coord.) [et. al.] - **Inquérito aos Museus em Portugal**. Lisboa: Ministério da Cultura/Instituto Português de Museus, 2000.

SANTOS, Maria de Lourdes Lima dos (coord.) [et. al.] - **O Panorama Museológico em Portugal [2000-2003]**. Lisboa: Observatório das actividades Culturais, Instituto Português de Museus/Rede Portuguesa de Museus, 2005.

SCREVEN, C. G. – “En los Estados Unidos, una ciencia en formación”. In **Museum Internacional**, nº 178 (vol. XLV, nº 2). Paris: UNESCO, 1993, p. 6-12.

SCREVEN, C. G. – “Estudios sobre visitantes”. In **Museum Internacional**, nº 178 (vol. XLV, nº 2). Paris: UNESCO, 1993, p. 4-5.

SCREVEN, C. G. – “Uses of evaluation before, during and after exhibit design”. In **ILVS Review** [Em linha]. vol.1 (2) (1990), p. 36-66. [Consult. 15 Set. 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://historicalvoices.org/pbuilder/pbfiles/Project38/Scheme325/VSA-a0b112-a_5730.pdf>.

SERRA, Filipe M. - **Práticas de Gestão nos Museus Portugueses**. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2007.

SILVA, Susana Gomes da. – “Enquadramento teórico para uma prática educativa nos Museus”. In GOMES DA SILVA, Susana; BARRIGA, Sara (coord.) - **Serviços Educativos na Cultura**. Porto: Setepés, 2007, p. 57-65.

WOOLLARD, Vicky - “Acogida de los visitantes”, in Boyland, Patrick J., ed. lit. - **Como administrar un museo: manual practico**. Paris: UNESCO, 2007, pp. 105-118.

METODOLOGIAS E TÉCNICAS DAS CIÊNCIAS SOCIAIS

AMADO, João da Silva – “A Técnica de Análise de Conteúdo”. In **Revista Referência**. [Em linha]. nº 5 (Novembro 2002), p. 53-63. [Consult. 25 Maio 2009]. Disponível em WWW:<URL:http://www.esenfc.pt/rr/admin/conteudos/downloadArtigo.php?id_ficheiro=139&codigo=>>.

AMÉRICO, María – “Metodología de Cuestionarios: principios y aplicaciones”. In **Boletín de ANABAD** [Em linha]. XLIII, nº 3-4 (Julh.-Dez. 1993), p. 263-272. [Consult. 15 Outubro 2009]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XLIII\(1993\)_3-4_263.pdf](http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XLIII(1993)_3-4_263.pdf)>.

- BARDIN, Laurence – **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1988.
- DE KETELE, Jean-Marie; ROEGIRS, Xavier – **Metodologia da Recolha de Dados: fundamentos dos métodos de observações, de questionários, de entrevistas e de estudos de documentos**. Trad. Carlos A. Brito. Lisboa: Instituto Piaget, 1998.
- DIAMOND, Judy – **Practical Evaluation Guide: tools for museums and other informal educational settings**. [S.l.]: AltaMira Press, 1999. (col. da *American Association for State and Local History book series*).
- FERREIRA, VIRGÍNIA – “O Inquérito por Questionário na construção de dados sociológicos”. In SILVA, Augusto Santos; PINTO, José Madureira – **Metodologia das Ciências Sociais**. Porto: Edições Afrontamento, 1988. p. 165-196.
- GUERRA, Isabel C. – **Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e formas de uso**. Cascais: Principia Editora, Setembro de 2008.
- JANEIRA, Ana Luísa – **A técnica de análise de conteúdo nas ciências sociais: natureza e aplicações** [Em linha]. [S.l.]: [s.n], Junho 1971. [Consult. 27 Maio 2009] Disponível em WWW:<URL:<http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1224260109P6yXY4bm6Vt51JF8.pdf>>.
- PIRES DE LIMA, Marinús – **Inquérito Sociológico: problemas de metodologia**. 5ª ed. Lisboa: Editorial Presença, 2000.
- ROMERO, Andrés – **Metodologia de Análise de Conteúdo**. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa, 1991.
- SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, Pilar B. – **Metodologia de Pesquisa**. 3ª ed. São Paulo: McGraw, 2006.
- The Delphi Method** [Em linha].[S.l.]: RAN Corporation, [1994-2009?]. [Consult. 27 Maio 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.iit.edu/~it/delphi.html>>.
- VALA, Jorge – “A Análise de Conteúdo”. In SILVA, Augusto Santos; PINTO, José Madureira – **Metodologia das Ciências Sociais**. Porto: Edições Afrontamento, 1988. p. 101-128.

VERDE CASANOVA, Ana – “El uso de los cuestionarios en el Museo: encuestas ¿para qué?”. In **Boletín de ANABAD** [Em linha]. XLIII, nº 3-4 (Julh.-Dez. 1993), p. 257-262. [Consult. 15 Outubro 2009]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XLIII\(1993\)_3-4_257.pdf](http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XLIII(1993)_3-4_257.pdf)>.

WRIGHT, James T. C.; GIOVINAZZO, Renata A. – “Delphi – Uma ferramenta de apoio ao planeamento prospetivo”. In **Cadernos de Pesquisas em Administração** [Em linha]. Vol.1, nº 12 (2º trim. 2000), p. 54-65. [Consult. 27 Maio 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.iea.usp.br/iea/tematicas/futuro/projeto/delphi.pdf>>.

OUTROS TEMAS

COSTA, Pedro - **A cultura em Lisboa: competitividade e desenvolvimento territorial**. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais. Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, 2007.

FISKE, John – **Introdução ao Estudo da Comunicação**. trad. Maria G. R. Alves. 8ª ed. [S. l.]: ASA Editores, 2004. (col. Comunicação / Acção)

PINTO E CASTRO, João - **Comunicação de Marketing**. 1ª ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2002.

ENDEREÇOS ELECTRÓNICOS

<http://ceca.icom.museum/> - *International Committee for Education and Cultural Action* do ICOM.

<http://www.aam-us.org/> - *American Association of Museum* (AAM) (Estados Unidos da América).

<http://www.anabad.org/> - *Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas* (ANABAD).

<http://www.care-aam.org/> - *Committee on Audience Research and Evaluation* (CARE) da *American Association of Museum* (Estados Unidos da América).

<http://www.fcsh.unl.pt/> - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

<http://www.fiocruz.br/omcc/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?tpl=home> - Observatório de Museus e Centros Culturais (Brasil).

<http://www.icom-portugal.org/> - ICOM Portugal.

http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_main – Instituto Nacional de Estatística.

<http://www.ipmuseus.pt/> - Instituto dos Museus e da Conservação.

<http://www.maxqda.com/> - MAXQDA (programa informático para análise de conteúdo).

<http://www.mcu.es/museos/index.html> - Ministerio de Cultura – área Museos Estatales (Espanha).

<http://www.mcu.es/museos/MC/Laboratorio/index.html> - *Laboratorio Permanente de Público de Museos* (Espanha).

<http://www.museudesao Roque.com/> - Museu de São Roque.

<http://www.oac.pt/> - Observatório das Actividades Culturais.

<http://www.scml.pt/> - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

http://www.vam.ac.uk/res_cons/research/visitor/index.html - Investigações desenvolvidas pelo *Victoria and Albert Museum* sobre os visitantes (Reino Unido).

<http://www.visitors.org.uk/> - *Visitor Studies Group* (Reino Unido).

<http://www.visitorstudies.org/> - *Visitor Studies Association* (Estados Unidos da América).

<http://www.visitorstudiesarchives.org/> - *The Visitor Studies Association Archive* (Estados Unidos da América).

ANEXOS

ANEXO I
PLANO DE ESTÁGIO

PLANO DE ESTÁGIO COM RELATÓRIO

(Componente não lectiva)

Faculdade de Ciências Sociais e Humanas – Universidade Nova de Lisboa

Estágio com relatório para obtenção do grau de Mestre em Museologia

Aluna estagiária: Ana Patrícia dos Santos Santana

▪ **Entidade museológica de acolhimento**

- a) Museu de São Roque
- b) Tutela – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- c) Morada – Largo Trindade Coelho 1200-470 Lisboa
- d) Directora – Dr.^a Teresa Freitas Morna

- Área: Comunicação

- Título do relatório de estágio: Estudo de Públicos do Museu de São Roque

▪ **Período de estágio (início Março/09 – final Janeiro/10)**

- a) Total – 800 horas
- b) Horário – três dias por semana (terça-feira, quarta-feira e sexta-feira, sendo os restantes dois dias – segunda-feira e quinta-feira - para investigação e estudo)

▪ **Objectivos**

- Geral

- a) Garantir o desempenho de funções de carácter profissional, através da realização do estágio, relevantes para a instituição de acolhimento e que envolvam a aplicação prática de conhecimentos teóricos e práticos adquiridos na parte curricular do mestrado em Museologia e na área de formação académica inicial – História da Arte e Património – da estagiária;

- Específicos

- b) Reforçar e complementar a formação académica da estagiária;
- c) Adquirir conhecimento prático sobre o funcionamento do museu numa perspectiva mais ampla no quadro museológico português;
- d) Familiarização com as diversas áreas do museu;
- e) Adaptação a modos de trabalho em equipa;

- Contributos para a Instituição

- f) Apoiar a concepção de um estudo de públicos, inserido no Plano de Actividades do Museu de São Roque para o presente ano, projecto que será realizado em colaboração com o Gabinete de Planeamento e Prospectiva da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; Este estudo irá incidir na caracterização dos diferentes tipos de públicos que frequentam e visitam o Museu e a Igreja de São Roque, constituindo um ponto de partida para a avaliação e definição de objectivos e estratégias claras, realistas e alcançáveis de uma maneira científica e sistemática, para atrair mais públicos, melhorar a comunicação do museu e dos serviços prestados, adequando a oferta do museu às necessidades e exigências dos públicos;
- g) Apoiar a aplicação e implementação de uma metodologia que permita identificar e definir os diferentes públicos do Museu e da Igreja de São Roque;
- h) Apoio na compreensão e identificação das características dos públicos, conhecer as suas motivações, expectativas e preferências, com o intuito de: melhorar o planeamento e gestão do museu, e organizar os conteúdos expositivos em função dos seus interesses apropriando o discurso expositivo ao nível intelectual, físico, social e emocional dos públicos;
- i) Apoio na elaboração de projectos de divulgação e actividades para o público, tendo em conta a missão do Museu – “Pela riqueza e importância do seu acervo, a Igreja e o Museu de S. Roque, constituem, assim, um pólo de conhecimento e divulgação cultural, reunindo condições para dar um contributo fundamental na formação e educação da população portuguesa”¹.

▪ **Plano de trabalho**

1. Integração do estágio na instituição de acolhimento tendo em consideração o cronograma de trabalhos a definir pela instituição: estudo e compreensão da história da instituição, da sua missão e do novo projecto de remodelação/ampliação do Museu de São Roque;
2. Análise (diagnóstico) e avaliação da área de estudo (necessidades, prioridades, propostas para o futuro - pontos fortes e pontos fracos);
3. Contributo na resolução das necessidades a colmatar encontradas no diagnóstico através da elaboração de um conjunto de estratégias ajustadas às necessidades encontradas:
 - 3.1. No âmbito da candidatura ao Programa Operacional de Cultura, o Museu de São Roque propôs-se a realizar um estudo aos públicos do museu e da igreja. A implementação deste estudo partirá de metodologias assentes em estudos descritivos do perfil de públicos e em estudos de avaliação da eficácia da

¹ <http://www.scml.pt/default.asp?site=cultura&sub=&layout=> (consultado a 5 Março 2009).

transferência e captação da informação pelo visitante, tendo em conta a temática do museu, nomeadamente:

- 3.1.1. Análise de conteúdo ao livro de visitantes;
- 3.1.2. Sistematização dos dados decorrentes do sistema informático de bilheteira;
- 3.1.3. Implementação de inquéritos;
- 3.1.4. Utilização do Método Delphi.

(Nota: Contudo durante a execução do projecto podem ser implementados outros métodos que justifiquem a finalidade do estudo em questão.)

- 4. Apoio ao estudo e análise dos dados recolhidos, elementos que irão contribuir para a concepção de projectos presentes e futuros.

▪ **Orientadores**

FCSH – Mestre Maria da Graça da Silveira Filipe

Entidade de acolhimento – Dr.^a Maria Teresa Torres Fontes de Freitas Morna Duarte Silva

ANEXO II
CRONOGRAMA DO ESTÁGIO

			2009										2010		
CRONOGRAMA DO ESTÁGIO	Início	Conclusão	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março
Estágio com Relatório no MUSEU DE SÃO ROQUE.	10-03-2009	31-01-2010	←										→		
Pesquisa bibliográfica, identificação de conceitos e metodologias de referência.	10-03-2009	15-02-2010	←											→	
Acompanhamento e registo das visitas orientadas para grupos (escolares e organizados) no âmbito do Serviço Educativo do Museu de São Roque.	10-03-2009	20-03-2009	↔												
Estudo e compreensão da história da entidade museológica, da sua missão e do novo projecto de remodelação/ampliação do Museu de São Roque.	10-03-2009	27-06-2009	←			→									
Análise e avaliação das áreas programáticas e funcionais que se inserem dentro do tema do estágio (diagnóstico).	01-04-2009	28-08-2009		←				→							
Elaboração de um conjunto de estratégias ajustáveis às necessidades encontradas.	05-05-2009	31-12-2009			←							→			
Levantamento e sistematização dos dados relativos ao registo de visitas do ano de 1988 a 2009.	10-03-2009	31-12-2009	←									→			
Análise de conteúdo ao "Livro de Visitantes"	01-06-2009	30-08-2009				←		→							
Aplicação do método <i>Delphi</i> .	15-07-2009	30-10-2009					←			→					
Transcrição das respostas da 1ª ronda do método <i>Delphi</i>	07-08-2009	15-09-2009						↔	→						
Sistematização e organização dos dados da 2ª ronda do método <i>Delphi</i> .	20-10-2009	30-11-2009								↔	→				
Implementação de inquéritos por questionário aos visitantes do Museu de São Roque.	15-12-2009	15-01-2010										↔	→		
Conclusões - fim do estágio e início da redacção do relatório de estágio	03-11-2009	29-01-2010									←		→		
Redacção do relatório de estágio	01-01-2010	28-02-2010											↔	→	
Revisão do relatório de estágio	01-03-2010	20-03-2010													↔
Entrega do relatório de estágio	30-03-2010	31-03-2010													◆

ANEXO III
IMAGENS DA IGREJA DE SÃO ROQUE
E DA SACRISTIA

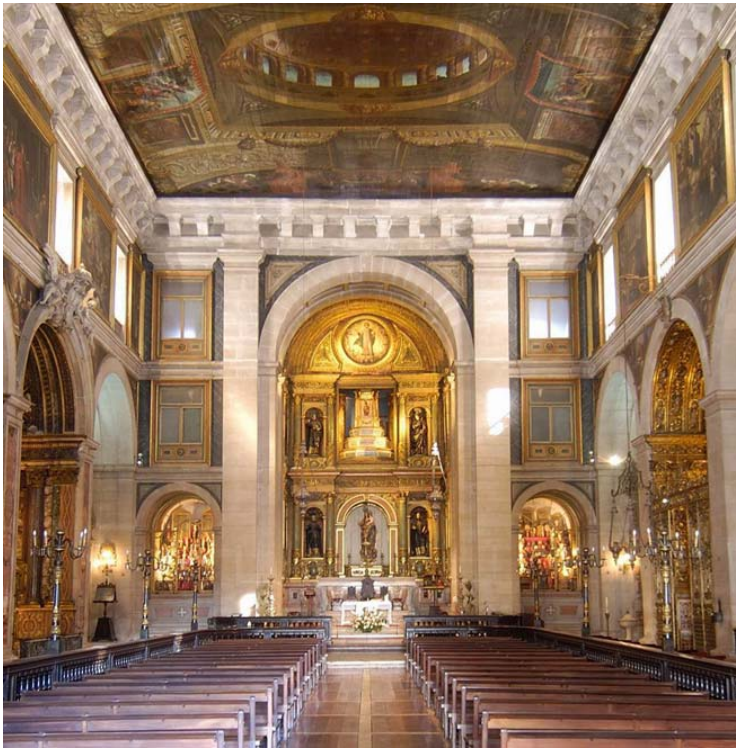


Imagem nº 1 - Vista parcial da Igreja de São Roque.

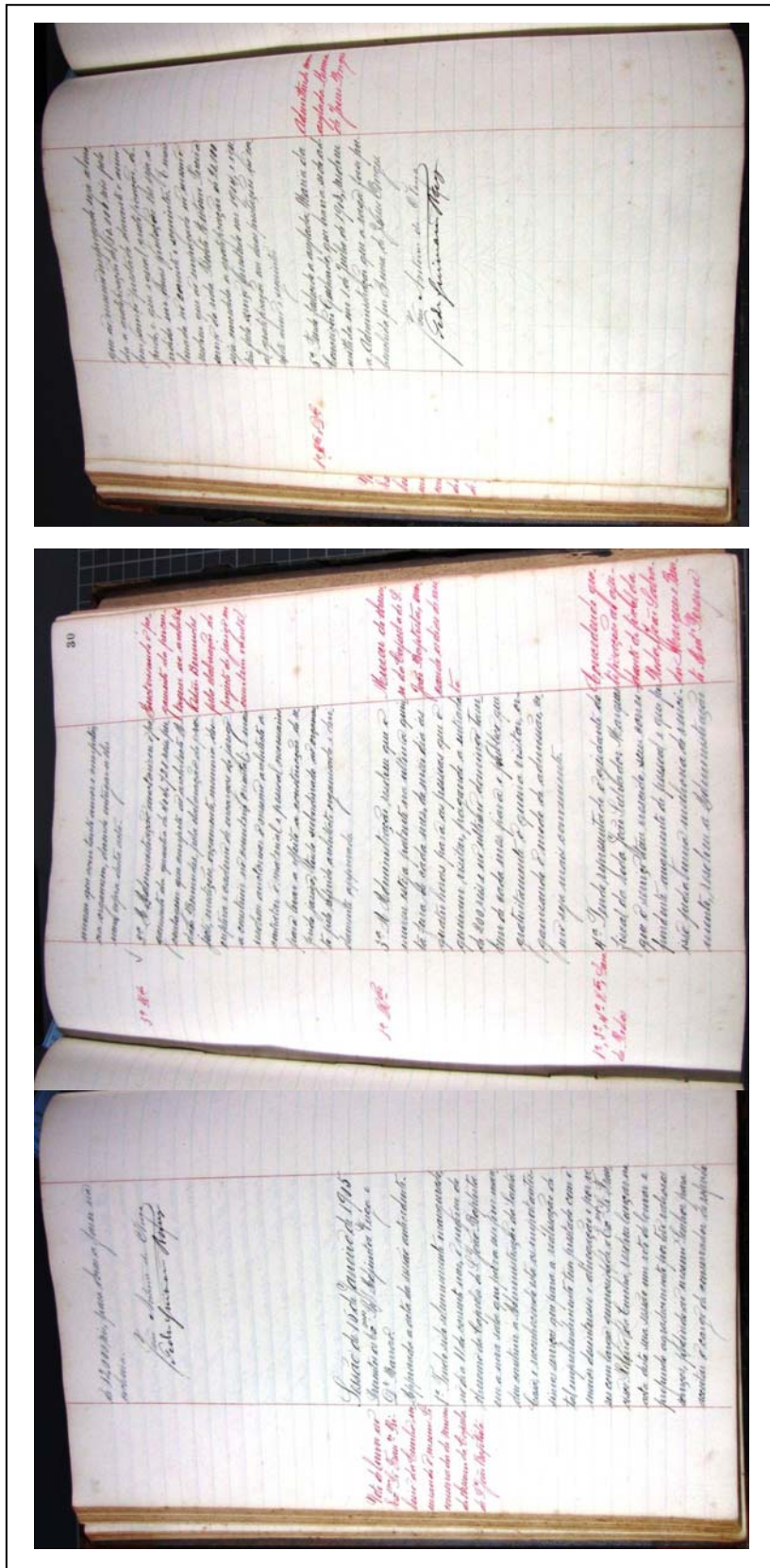
©SCML/UCI/NAM, 2004.



Imagens nºs 2 e 3 – Primeira apresentação pública do Tesouro da Capela de São João Baptista na Sacristia da Igreja de São Roque em 1898.

Fonte: MORNA, Teresa Freitas. - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005. p. 17.

ANEXO IV
DOCUMENTO LEGAL DE FUNDAÇÃO
DO MUSEU DE SÃO ROQUE



Reprodução do documento legal de fundação do Museu de São Roque.

Fonte: Livro de Actas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa nº 17, Sessão Extraordinária da Mesa de 16 de Janeiro de 1905, fls. 29, 30 e 31. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Arquivo Histórico. Documento legal da fundação do Museu de São Roque.

ANEXO V
IMAGENS DO MUSEU DE SÃO ROQUE AO LONGO
DO SÉCULO XX



Imagem nº 4 – Perspectiva da sala do *Museu do Tesouro da Capela de São João Baptista* após a inauguração a 11 de Janeiro de 1905.

Fonte: MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005. p. 21.



Imagem nº 5 – Perspectiva de uma das salas do *Museu de Arte Sacra de São Roque* nos anos trinta.

Fonte: MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005. p. 25.



Imagens nºs 6 e 7 – Perspectiva das salas do Museu de São Roque nos anos sessenta.

Fonte: MORN, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005. p. 25 e 36.



Imagem nº 8 – Vista de uma das salas do Núcleo II do Museu de São Roque (Museu II) nos anos sessenta. Salas localizadas na zona ocidental da Igreja de São Roque onde estavam expostas as colecções de origem portuguesa (séculos XVI ao XVIII).

Fonte: MORN, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005. p. 25 e 36.



Imagem nº 9 – Vista geral de uma das salas do Museu de São Roque após a remodelação nos anos noventa (núcleo da Companhia de Jesus).

Fonte: MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005. p. 42.



Imagem nº 10 – Vista geral de uma das salas do Museu de São Roque após a remodelação nos anos noventa (núcleo da Capela de São João Baptista).

Fonte: MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005. p. 44.



Imagem nº 11 – Vista geral da área de acolhimento do Museu de São Roque nos anos noventa.

©SCML/UCI/NAM – anos noventa.



Imagem nº 12 – Vista parcial da Galeria de Exposições Temporárias do Museu de São Roque nos anos noventa - antigo Museu II. (Com a exposição temporária *Mater Misericordiae – Simbologia e Representação da Virgem da Misericórdia*, Julho de 1995).

©SCML – 1995.

ANEXO VI
CRONOLOGIA E SÍNTESE HISTÓRICA
DO MUSEU DE SÃO ROQUE

Cronologia e síntese histórica do Museu de São Roque (MSR)	
1898	Em 21 de Agosto é realizada a primeira apresentação pública das alfaías e paramentos do Tesouro da Capela de São João Baptista, datados do século XVIII e encomendados a Roma por D. João V, para uso exclusivo na capela. A apresentação decorreu na sacristia da Igreja de São Roque (ISR), por ocasião das comemorações do IV centenário da fundação da Misericórdia de Lisboa e da efeméride da chegada de Vasco da Gama à Índia, tendo sido a área do Chiado um dos principais pólos dos festejos. Ao mesmo tempo decorreu a exibição da valiosa colecção de relíquias da ISR, nas duas capelas laterais à Capela-mor ¹ .
1905	A 11 de Janeiro foi inaugurado o MSR, com uma museografia que seguia os critérios vigentes da época. As peças foram expostas em sumptuosos expositores inspirados em mobiliário seiscentista ² .
1929 - 1931	Ocorreu a primeira remodelação do MSR, dentro de uma política de modernização iniciada pela Misericórdia de Lisboa e sob a responsabilidade do Conservador Jorge Cid. Com esta intervenção o Museu passou a ocupar duas novas salas menos sobrecarregadas de objectos, valorizando o discurso expositivo ³ e permitindo apresentar colecções desconhecidas do público, como a pintura e ourivesaria portuguesa ⁴ . Ao longo dos anos 30 a entidade museológica consolidou a sua imagem como Museu de Arte Sacra e alcançou uma maior projecção através de um conjunto de acções de divulgação e estudo do seu acervo ⁵ .
1937 - 1940	O MSR foi objecto de uma nova remodelação pelo Conservador Pedro da Cunha Santos (Chefe da Primeira Repartição da Secretaria da Instituição ⁶). No espaço do Museu (que qualifica como complemento da Igreja ⁷) executou um novo arranjo a nível museográfico, com a finalidade de dar maior visibilidade à exposição, beneficiou a colecção de pintura e dispôs as vitrinas e os objectos expostos de forma mais sistemática. Por último, adoptou uma galeria anexa ao MSR para expor antigos quadros da ISR e do Convento de São Pedro de Alcântara, alfaías de prata, objectos e documentos referentes à história da Irmandade de São Roque e da Companhia de Jesus. Durante as décadas de 40 e 50, o Museu incrementou as visitas de estudo com escolas e liceus surgindo também associado a exposições comemorativas.
1965 - 1990	A 2 de Julho de 1968 é reaberto o MSR, após nova remodelação por iniciativa da então Conservadora, a Dr. ^a Maria João Madeira Rodrigues, assente num novo programa que tinha como objectivo a integração do Museu dentro das correntes museológicas e museográficas da época ⁸ . A concretização deste projecto centrou-se na alteração do discurso expositivo através da diminuição da “carga

¹ **Museu de São Roque [Catálogo]**. 1ª ed. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2008, p. 11.

² **Museu de São Roque: Roteiro**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2008, p. 14-15.

³ MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”. In **100 Anos: Museu de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, 2005, p. 25.

⁴ **Museu de São Roque: Roteiro**, p. 15.

⁵ MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”, p. 26.

⁶ **Museu de São Roque [Catálogo]**, p. 13.

⁷ MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”, p. 26.

⁸ MADEIRA RODRIGUES, Maria João – **Museu de Arte Sacra de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, 2 de Julho de 1964.

	<p>museográfica”, restringindo os objectos expostos ao essencial, com o intuito de estimular e conduzir a atenção dos visitantes⁹. As colecções do MSR foram divididas em dois núcleos: o da Capela de São João Baptista que passou a ocupar praticamente toda a área do Museu; e o da colecção geral da ISR ligada ao Fundo jesuítico e à Misericórdia de Lisboa, exposta num espaço anexo à sacristia da Igreja que também foi recuperado, designado por Museu II. A intervenção foi patrocinada pela Fundação Calouste Gulbenkian e é actualmente vista como um dos marcos da museologia em Portugal na década de sessenta. Foi da responsabilidade da Dr.^a Maria João Madeira Rodrigues a reclassificação do MSR como Museu de Monumento¹⁰ e o incremento da investigação, conservação e divulgação do seu vasto acervo, com o incentivo do Serviço Educativo (SE).</p>
1992	<p>Entra em funções como Conservadora, a Dr.^a Matilde Sousa Franco e por um período de seis meses (de Janeiro a Julho) o MSR esteve temporariamente encerrado, para obras de beneficiação das salas e restauro de peças expostas.</p> <p>A nível da divulgação, salientou-se a publicação de uma brochura trilingue sobre a exposição permanente do Museu, bem como o intuito de dinamizar o SE.</p>
1993-1999	<p>No início da última década do século XX, ocorreu uma grande remodelação da exposição permanente, por iniciativa do Conservador Dr. Nuno Vassallo e Silva. Esta intervenção assentou na alteração do discurso expositivo apresentando três novos núcleos (“Misericórdia de Lisboa”, “Ermida de São Roque” e “Companhia de Jesus”), além do já existente (“Tesouro da Capela de São João Baptista”), possibilitando assim a apresentação de obras que se encontravam nas reservas do MSR. O renovado discurso expositivo, estabelecido por critérios temáticos e com o objectivo de enquadrar as colecções no seu contexto histórico¹¹, procurou assim dar uma sequência ao programa iconográfico da Igreja, constituindo uma maior ligação entre esta e o Museu, sob uma orientação pedagógica. Para além do espaço museológico, o Dr. Vassallo e Silva também renovou a galeria anexa à Sacristia da Igreja, para a adaptação do espaço a uma Galeria de Exposições Temporárias, com o objectivo de dinamizar e divulgar o vasto acervo do MSR, através de exposições temporárias, estabelecendo o confronto do acervo museológico, com colecções exteriores de proveniência diversa.</p> <p>Durante os anos que o Dr. Vassallo e Silva exerceu funções desenvolveram-se diversas acções, de onde se destacam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O incremento do estudo das colecções do MSR e do património da SCML, no qual resultou na reedição e edição de monografias, de catálogos de exposições temporárias e da <i>Colecção Património Artístico, Histórico e Cultural da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa</i>, que actualmente conta com oito obras publicadas (Azulejos, Fundo Musical, Esplendor e Devoção – Os Relicários de São Roque, Ourivesaria e Iluminura, Colecção de Pintura – 2 volumes, Colecção de Escultura). • A divulgação e dinamização das colecções do MSR junto dos públicos e dos investigadores, através do incremento e impulso do SE, com um novo programa de visitas orientadas, conferências e a elaboração de um folheto didáctico destinados a estudantes. • A organização do inventário das colecções do Museu, com o levantamento, catalogação e registo fotográfico de todas as colecções,

⁹ Museu de São Roque [Catálogo], p. 15.

¹⁰ MADEIRA RODRIGUES, Maria João – **Museu de Arte Sacra de São Roque**. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, 2 de Julho de 1964.

¹¹ MORNA, Teresa Freitas - “O Museu de São Roque - 100 Anos de História 1905-2005”, p. 42

	<p>para o programa de gestão de inventário - <i>Museugest</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A concretização de intervenções de conservação e restauro do património arquitectónico e do acervo artístico da SCML. • A realização de um vasto ciclo de exposições temporárias temáticas recorrendo ao mecenato, a parcerias e cooperação com museus e entidades culturais, nomeadamente a <i>Comissão Nacional para as Comemorações dos Descobrimentos Portugueses</i>, o que permitiu estabelecer uma ligação cultural entre obras de arte de índole e proveniência diversa e o extenso acervo do MSR, bem como a sua projecção a nível nacional e internacional.
2000	<p>No ano 2000 é nomeada a actual Directora do Museu, a Dr.^a Teresa Freitas Morna, que manteve uma linha de continuidade em relação à programação e divulgação do Conservador anterior, em consonância com os conceitos e práticas museológicas vigentes. Prosseguiram as acções de conservação e salvaguarda, de realçar a obra de restauro da pintura quinhentista do tecto da ISR, a dinamização e divulgação do Museu junto dos públicos, a realização de exposições temporárias temáticas, o estudo e divulgação do património artístico e arquitectónico, através da edição de catálogos com ensaios de referência sobre as temáticas abordadas, de uma colecção bilingue dedicada aos ciclos pictóricos de São Roque, do primeiro volume da obra <i>Património Arquitectónico. Santa Casa da Misericórdia de Lisboa</i> relativo à inventariação de imóveis com valor histórico e artístico da Instituição e da reedição do roteiro da ISR (revista e aumentada).</p>
2001	<p>Adesão do MSR à Rede Portuguesa de Museu, o que possibilitou o acesso a apoios comunitários para a valorização e estudo das colecções, edição de publicações, realização de exposições temporárias e de projectos educativos¹².</p>
2004 - 2006	<p>Com o objectivo de dinamizar o SE foram criados dois projectos educativo inovadores, direccionados para faixas etárias específicas: em 2004 o projecto <i>Vamos Conhecer a Capela de São João Baptista</i>, dirigido ao primeiro ciclo do Ensino Básico, e que teve continuidade no ano seguinte com o alargamento a mais tipologias de públicos; e em 2006 decorreu o projecto direccionado ao terceiro ciclo do Ensino Básico, subordinado ao tema <i>Vida e Lenda de São Francisco Xavier</i>.</p>
2006	<p>A 31 de Março o MSR encerrou para obras de remodelação e ampliação, contudo continuaram em curso as visitas orientadas à ISR no âmbito do SE, alguns projectos específicos e as funções museológicas activas.</p>

¹² Museu de São Roque [Catálogo], p. 17.

ANEXO VII
TRANSCRIÇÃO PARCIAL DO REGULAMENTO INTERNO
DO MUSEU DE SÃO ROQUE

Regulamento Interno do Museu de São Roque

(Artigos que referenciamos no corpo de texto do relatório e que directamente se relacionaram com tema do estágio)

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 4º - Enquadramento orgânico

1. O Museu de São Roque é um serviço da Secretaria-Geral, sob a tutela da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, adiante designada por SCML, conforme constante no Organograma e Regulamento da Secretaria-Geral.
2. O Museu de São Roque enquadra-se no regime jurídico, administrativo e financeiro da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.
3. A direcção do Museu está a cargo de um Conservador nomeado pela Mesa, por proposta do Membro da Mesa com pelouro da Secretaria-Geral, ouvido o Secretário-Geral.

Artigo 5º - Missão

1. O Museu de São Roque tem como missão fundamental a salvaguarda, estudo e valorização do património artístico, histórico e cultural da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a sua divulgação aos diferentes tipos de públicos.
2. Em consonância com o cumprimento da missão cultural e educacional da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Museu de São Roque visa ser um veículo de comunicação, educação e de difusão cultural, convertendo-se num espaço dinâmico onde se promove a interacção e o envolvimento da comunidade com o património cultural e artístico da Instituição.

Artigo 6º - Objectivos gerais

1. Cabe ao Museu de São Roque desenvolver os objectivos que concretizam a missão do Museu.
2. São objectivos gerais do Museu:
 - a) Estudar, inventariar e documentar as suas colecções;
 - b) Promover a conservação e salvaguarda das suas colecções;
 - c) Promover estratégias de divulgação e dinamização das suas colecções;
 - d) Propor estratégias de captação e diversificação de públicos.

Artigo 7º - Colecções

1. O acervo do Museu de São Roque é essencialmente constituído por colecções de arte sacra, provenientes da Igreja de São Roque e da antiga Casa Professa da Companhia de Jesus, de que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa ficou detentora por doação régia de D.José I, em 1768.
2. Integram, ainda, o Museu de São Roque o acervo artístico da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, relacionado com a sua história e resultante de legados e doações que ao longo dos séculos têm vindo a enriquecer o acervo da Instituição.
3. O Museu de São Roque efectua pontualmente aquisições de obras de arte/bens culturais, quando considera que os mesmos sejam de excepção importância patrimonial e se encontrem em estreita consonância com a sua temática.
4. O acervo compreende colecções de pintura, escultura, ourivesaria, têxteis, iluminura e peças de mobiliário, cronologicamente balizadas entre o século XIV e XVIII, bem como algumas peças dos séculos XIX e XX.

5. Complementa as colecções do Museu todo o acervo artístico localizado e integrado na estrutura do edifício da Igreja de São Roque e que possa vir a ser deslocado, bem como bens provenientes de outros edifícios da SCML com valor histórico e artístico.

Artigo 8º - Competências definidas pela Secretaria-Geral

1. Sendo o Museu de São Roque, orgânica e hierarquicamente, dependente da Secretaria-Geral da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, as suas competências encontram-se definidas no Regulamento Orgânico deste Serviço.

2. Segundo o artigo 7º do Regulamento Orgânico da Secretaria-Geral da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, compete ao Museu de São Roque:

- a) Promover o estudo e a investigação das colecções do MSR e de outras colecções da SCML com reconhecido valor artístico;
- b) Elaborar e manter actualizado o inventário dos bens culturais que constituem o acervo do MSR, assim como de outros bens da SCML com reconhecido valor artístico;
- c) Propor um plano de edições do MSR;
- d) Garantir as condições adequadas e promover as medidas necessárias à conservação dos bens culturais que constituem o acervo do MSR;
- e) Promover a conservação e o restauro de bens culturais incorporados ou inventariados no MSR;
- f) Possuir reservas organizadas, de forma a assegurar a gestão das colecções do MSR tendo em conta as suas especificidades;
- g) Divulgar os bens culturais que constituem o acervo do MSR, através de um plano de exposições que contemple a exposição permanente e exposições temporárias e itinerantes;
- h) Promover acções de comunicação, nomeadamente seminários e conferências, tendo em vista a divulgação das colecções do MSR e do património artístico da SCML;
- i) Promover outras iniciativas de divulgação do património artístico da SCML, nomeadamente venda de publicações e acções de merchandising;
- j) Dinamizar o serviço educativo do MSR;
- l) Propor e manter actualizada uma política de incorporações, de acordo com a vocação do MSR, consubstanciada num programa de actuação que permita imprimir coerência e dar continuidade ao enriquecimento do respectivo acervo;
- m) Pronunciar-se sobre os pedidos de cedência temporária de bens culturais que constituem o acervo do MSR, nomeadamente para exposições, com garantia das condições de segurança e de conservação;
- n) Propor o regime de acesso ao MSR, incluindo às suas reservas e documentos;
- o) Promover a elaboração de um plano de segurança e das regras de segurança do MSR.

CAPÍTULO II

Orgânica do serviço

Artigo 10º - Estrutura orgânica

O Museu de São Roque integra, na sua orgânica, a seguinte estrutura:

1. Direcção;
2. Serviço técnico, que abrange as áreas da museologia (inventário, catalogação, exposição, salvaguarda e conservação), da investigação (recolha, estudo e pesquisa) e da extensão cultural (serviço educativo, dinamização e divulgação);
3. Serviço administrativo;

4. Oficina de marcenaria;
5. Serviço de vigilância e recepção;
6. Serviço de limpeza.

Artigo 11º - Respektivas competências

1. Os diversos serviços que compõem o Museu visam a prossecução dos objectivos da instituição, dentro das respectivas competências nos termos da estrutura orgânica da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

2. Cabe ao responsável do Museu:

- a) Representar tecnicamente o Museu, em articulação com a Secretaria-Geral da SCML;
- b) Dirigir e assegurar o bom funcionamento dos diferentes serviços do Museu;
- c) Assegurar o cumprimento das funções museológicas;
- d) Propor e coordenar a execução do plano/orçamento e o do relatório anual de actividades e outros instrumentos de gestão, tendo sempre em atenção as linhas programáticas superiormente definidas pela tutela;
- e) Coordenar a programação museológica do Museu e definir as linhas de actuação do Museu;
- f) Definir a política de incorporações, o plano de conservação preventiva e promover, em articulação com o Gabinete de Gestão da Segurança, o plano de segurança do Museu;
- g) Emitir pareceres sobre novas incorporações, depósitos ou abate de bens culturais no espólio do Museu;
- h) Promover, organizar e editar catálogos, roteiros, folhetos e outro material de divulgação do Museu;
- i) Pronunciar-se sobre pedidos de cedência temporária, bem assim como de fotografia ou filmagem de objectos do acervo do Museu;
- j) Propor os valores de seguro para os bens culturais do Museu;
- k) Fazer cumprir as condições de cedência para bens culturais no exterior.

3. Cabe à equipa técnica:

3.4. Na área da exposição e divulgação:

- a) Desenvolver e apoiar a realização de exposições e a organização de outras iniciativas relacionadas com a divulgação e a investigação;
- b) Elaborar o plano de exposições temporárias, promovendo a exposição de bens incorporados e depositados no Museu;
- c) Coordenar e acompanhar a montagem de exposições temporárias e permanentes;
- d) Implementar e desenvolver a linha editorial do Museu, promovendo a elaboração gráfica do material de divulgação das exposições;
- e) Implementar, sempre que possível, a utilização de meios tecnológicos actualizados de comunicação e informação, como vídeos, cd's, dvd's e internet, por forma a captar e diversificar novos públicos.

3.5. Na área da educação:

- a) Desenvolver acções e estratégias angariadoras de novos públicos;
- b) Propor e implementar o programa do serviço educativo;
- c) Produzir e promover instrumentos necessários para uma maior fruição, divulgação e animação das colecções;
- d) Dinamizar as relações do Museu com o público, promovendo visitas guiadas;
- d) Promover actividades educativas e culturais, nomeadamente ateliers e cursos, que potenciem o acesso aos bens culturais do Museu;

- e) Propor actividades a desenvolver em dias comemorativos.

CAPÍTULO IV

Normas de acesso aos espaços do Museu

Artigo 19º - Horário de abertura e funcionamento

1. O Museu encontra-se aberto ao público com o seguinte horário: de Terça, Quarta, Sexta, Sábado e Domingo das 10h00 às 18h00. Quinta, das 14h00 às 21h00. Encerra à Segunda, Quinta (de manhã) e feriados.
2. O acesso dos visitantes ao Museu só pode ser efectuado até trinta minutos antes da hora determinada para o encerramento das instalações.
3. O horário de abertura ao público encontra-se afixado no exterior do museu.
4. O horário de abertura poderá ser alterado a título excepcional, mediante aprovação superior.
5. O regime horário dos funcionários do museu são estipulados de acordo com as regras fixadas para a administração pública:
 - a) O horário dos serviços administrativos e técnicos é o seguinte: de Segunda a Sexta-feira, das 9h00 às 12h30m e das 14h00 às 17h30m.
 - b) O horário do pessoal da vigilância/recepção processa-se em regime de escala, sendo o horário desfasado com folgas rotativas.
6. O horário de abertura da Igreja de São Roque é o seguinte: Segunda das 14h00 às 18h00 e Terça a Domingo das 9h00 às 18h00 e Quinta das 9h00 às 21h00. Encerra aos feriados civis. Nos feriados religiosos abre apenas durante o período da manhã.

Artigo 21º - Ingresso

1. O ingresso no museu está sujeito ao pagamento de uma taxa proposta pelo Museu, superiormente aprovada e revista anualmente. A tarifa actual é de 2,50 €
2. Para os detentores do cartão *Lisbon Card*, do cartão *ACP* e do Cartão Jovem a taxa é de 1,00 €
3. O ingresso na Igreja é gratuito.
4. O ingresso no Museu é gratuito nos seguintes casos:
 - a) Domingo até às 14h00;
 - b) Visitantes com idade superior a 65 anos e inferior a 14 anos, devidamente identificados;
 - c) Professores e estudantes de qualquer grau de ensino, devidamente identificados;
 - d) Membros da Associação Portuguesa de Museologia (APOM) e do International Council of Museums (ICOM), devidamente identificados;
 - e) Funcionários da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, devidamente identificados;
 - f) No Dia Internacional dos Museus (18 de Maio);
 - g) Desempregados, devidamente identificados;
 - h) Beneficiários do rendimento Social de Inserção, devidamente identificados.
5. A tabela com os valores de ingresso no Museu e respectivos descontos e isenções encontra-se afixada na recepção do Museu, em local de visibilidade pública.
6. O Museu assegura o registo diário dos visitantes do Museu e procura realizar periodicamente estudos de público e análise e avaliação dos mesmos, por forma a melhorar a qualidade do seu funcionamento e atender às necessidades dos visitantes.

Artigo 22º - Acolhimento ao público

1. O Museu dispõe, na recepção, de Livro de Reclamações e Livro de Sugestões.

2. O livro de sugestões e reclamações encontra-se anunciado de forma visível na área de acolhimento dos visitantes.
3. No caso de eventuais conflitos e ou reclamações por parte dos utentes, estes devem ser mediados pela direcção do Museu, ou por funcionário por si designado aquando da sua ausência.
4. O modelo do livro de reclamações e sugestões deverá corresponder às disposições normativas aprovadas pelo Ministério da Cultura.

CAPÍTULO V

Instrumentos de divulgação

Artigo 28º - Exposição

1. O Museu de São Roque divulga os seus bens culturais que constituem o seu acervo, através da exposição permanente, e da elaboração de planos periódicos de exposições temporárias e itinerantes baseados nas características das colecções e programas de investigação.
2. Entende-se por exposição permanente a que tem como objecto as colecções do Museu, seguindo as orientações traçadas no projecto museológico e tem, em termos de periodicidade, um mínimo de três anos e um máximo de dez anos. Actualmente, o Museu de São Roque conta com uma exposição permanente com um percurso devidamente organizado e assinalado, e constituída por cinco núcleos temáticos correspondentes com a sua vocação, e dispostos segundo uma articulação temática e de acordo com uma lógica cronológica, a saber:
 - a) Um núcleo dedicado à Ermida de S. Roque, demolida para construção da sede da Companhia de Jesus em Portugal;
 - b) Um núcleo dedicado à Companhia de Jesus em São Roque e respectivo acervo artístico;
 - c) Um núcleo que exhibe as colecções de Arte Oriental, na sua maioria peças que pertenceram à Companhia de Jesus;
 - d) Um núcleo dedicado ao Tesouro da Capela de São João Baptista, de produção italiana, a última grande obra de renovação estética ocorrida na Igreja de S. Roque ainda na presença da ordem inaciana;
 - e) Um núcleo dedicado à história e património artístico da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, última presença nos quase cinco séculos de vivência histórica no espaço da Igreja e actual Museu.
3. Estes conteúdos expositivos implicam uma rotatividade anual de peças, dando a conhecer grande parte do acervo e contribuindo, ao mesmo tempo, para a protecção das peças de uma excessiva exposição à luz.
4. Sempre que uma das peças seja retirada da exposição permanente, por motivos de cedência temporária o Museu de São Roque procurará encontrar uma solução estética ou graficamente adequada para suplantar esta lacuna.
5. Entendem-se por exposições temporárias as que se realizam por um período de tempo inferior a um ano e em espaços contemplados para o efeito e devidamente assinalados. As exposições temporárias enquadram-se num plano de exposições definido pela direcção do Museu, procurando apresentar ao público a diversidade de colecções e temáticas que se relacionem com o acervo artístico da Igreja e do Museu de São Roque.

Artigo 29º - Difusão de acervos

A difusão de acervos faz-se com recurso aos seguintes meios:

1. Documentação impressa - O Museu promove a publicação de catálogos, roteiros, folhetos, material de divulgação ou outras quaisquer publicações destinadas à distribuição gratuita ou para venda nos espaços determinados para o efeito. Toda a documentação gráfica emanada pelo museu deve conter o logótipo do Museu de São Roque bem como a referência à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o seu logótipo, de acordo com o respectivo guia de identidade visual. O mesmo deve acontecer com publicações em co-edição. Quando o museu estiver a tratar de uma nova edição é obrigatório solicitar os respectivos códigos de *International Standard Book Number* (ISBN) para que seja inserido na ficha técnica da respectiva publicação.
2. Internet – O Museu dispõe de sítio Web próprio com o endereço [www. museu-saoroque.com](http://www.museu-saoroque.com), onde disponibiliza informação actualizada sobre a sua programação, colecções e actividades, bem como outras informações carácter útil.
3. Registo fotográfico – O Museu de São Roque deve assegurar o registo fotográfico do seu acervo, de forma a documentar o inventário museológico e a proceder à divulgação dos bens culturais incorporados. O registo fotográfico de bens do acervo desde que realizado pelo Museu de São Roque é propriedade sua, constituindo-se a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa titular de todos os direitos de autor e direitos conexos de acordo com a legislação vigente.

Artigo 32º - Divulgação e Publicidade

1. Considerando a importância da publicidade, como meio privilegiado, para a divulgação das actividades e projectos desenvolvidos, o Museu de São Roque não deixará de contemplar esta componente, e usar de todos os meios ao seu alcance para a divulgação das suas iniciativas, nomeadamente, nas seguintes áreas:

1.1. Identidade gráfica do Museu:

- a) O Museu tem logótipo próprio e respectivas normas de utilização;
- b) O Museu tem um lettering próprio e específico a usar na sinalética exterior e interior, bilhetes de ingresso, publicações, artigos à venda na loja e respectivas embalagens, utensílios de apoio na cafetaria e em todos os documentos externos (folha de carta, envelope, cartão de visita, convites).

1.2. Sinalética exterior (bilingue):

- a) panos de divulgação do museu e exposições temporárias;
- b) um painel com o horário de funcionamento do museu;

1.3. Sinalética interior (bilingue):

- a) plantas dos pisos do Museu com indicação da localização das áreas de exposição e diferentes núcleos;
- b) pictogramas indicando a localização das áreas de acolhimento, áreas de exposição e serviços de apoio (cafetaria, loja, instalações sanitárias);
- c) tabela de preços de ingresso;
- d) um painel de sinalética no interior da Igreja, junto à porta que dá acesso ao Museu;
- g) sinalética no interior da Igreja indicando a localização da área de exposições temporárias e espaço do Serviço educativo;
- h) painel e desdobráveis informativos sobre a Igreja, no espaço da mesma;

1.4. Divulgação institucional:

- a) nos diferentes meios de comunicação, desde imprensa, rádio, televisão (publicidade institucional e divulgação em programas culturais), bem como Internet;
- b) mupis e *outdoors* do Museu de São Roque, a colocar em pontos estratégicos da cidade de Lisboa;

c) *flyers* de eventos e iniciativas do Museu a colocar à disposição do público em locais estratégicos.

1.5. Produtos à venda na Loja do Museu:

- a) publicações do mesmo (catálogos, roteiros, monografias, entre outras), materiais didáticos e objectos inspirados no seu acervo e motivos arquitectónicos da Igreja;
- b) linhas de artigos e produtos à venda, tendo em conta os diversos públicos que visitam o Museu.

1.6. Organização de eventos culturais com o intuito de divulgar as colecções e actividades do Serviço Educativo, nomeadamente:

- a) conferências;
- b) concertos;
- c) congressos;
- d) projectos educativos.

2. Qualquer elemento gráfico de sinalética a instalar na Igreja deverá obedecer à mesma linha gráfica definida para o Museu, uma vez que se trata do mesmo percurso museológico.

Artigo 35º - Educação

1. Constituem competências do museu na área da Educação:

- a) dinamizar a sua ligação com o público em geral, através de actividades de extensão educativa e cultural;
- b) promover a realização de visitas guiadas e outras actividades educativas que ajudem a melhor fruir e entender as respectivas colecções e colaborar com estabelecimentos de educação e ensino, associações culturais e demais entidades públicas e privadas.

2. Serviço Educativo – O Museu de São Roque dispõe de um Serviço Educativo que tem como principal responsabilidade promover a função educativa no respeito pela diversidade cultural tendo em vista a educação permanente, a participação da comunidade, o desenvolvimento cultural, o aumento e a diversificação dos públicos. Criado na década de 80, o Serviço Educativo desenvolve actividades educativas e projectos específicos para as diversas faixas etárias e grupos de ensino: básico, secundário e universitário. As actividades educativas promovidas pelo Serviço Educativo desenvolvem-se preferencialmente no espaço do Museu, em espaços de exposição e outros destinados para esse efeito e requerem marcação prévia, a qual pode ser feita de Segunda a Sexta-feira, das 9h30m às 12h30m e das 14h00 às 17h30m.

3. Visitas Guiadas – As visitas guiadas à Igreja e ao Museu de São Roque realizam-se de Terça a Sexta-feira, em hora a acordar, e devem ser marcadas com a antecedência de 15 dias. Não se aceitam grupos com menos de 10 pessoas e mais de 25 inscritos. As visitas são monitorizadas por técnicos do museu ou por voluntários, devidamente qualificados.

4. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, o Museu de São Roque aceita a realização de visitas guiadas externas, a edifícios históricos da SCML, desde que as mesmas sejam previamente marcadas com a antecedência de 15 dias, e façam a entrega de uma credencial no dia da respectiva visita na recepção do Museu.

ANEXO VIII
IMAGENS DO MUSEU DE SÃO ROQUE APÓS A REABERTURA
EM DEZEMBRO DE 2008



Imagens nºs 13 e 14 – Vista geral do Claustro Padre António Vieira do Museu de São Roque.

©SCML/UCI/NAM, 2009



Imagem nº 15 – Fachada do edifício do Museu de São Roque.

©SCML/UCI/NAM, 2009



Imagens nºs 16 e 17 – Área de acolhimento.

©SCML/UCI/NAM, 2009.



Imagem nº 18 – Loja.

©SCML/UCI/NAM, 2009.



Imagem nº 19 – Cafetaria / Restaurante.

©SCML/UCI/NAM, 2009.

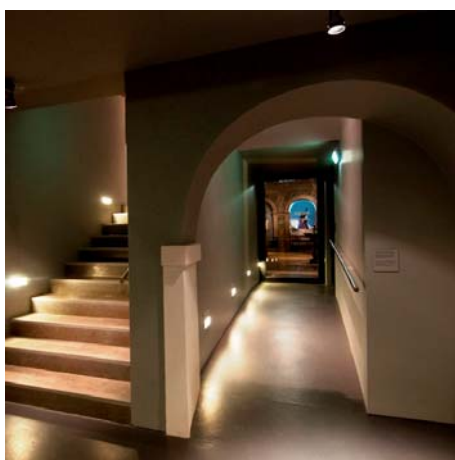


Imagem nº 20 – Passagem directa do Museu de São Roque para a Igreja de São Roque (piso 0).

©SCML/UCI/NAM, 2009.



Imagem nº 21 – Vão de parede com vista para a Capela da Doutrina da Igreja de São Roque (piso 0).

©SCML/UCI/NAM, 2009.

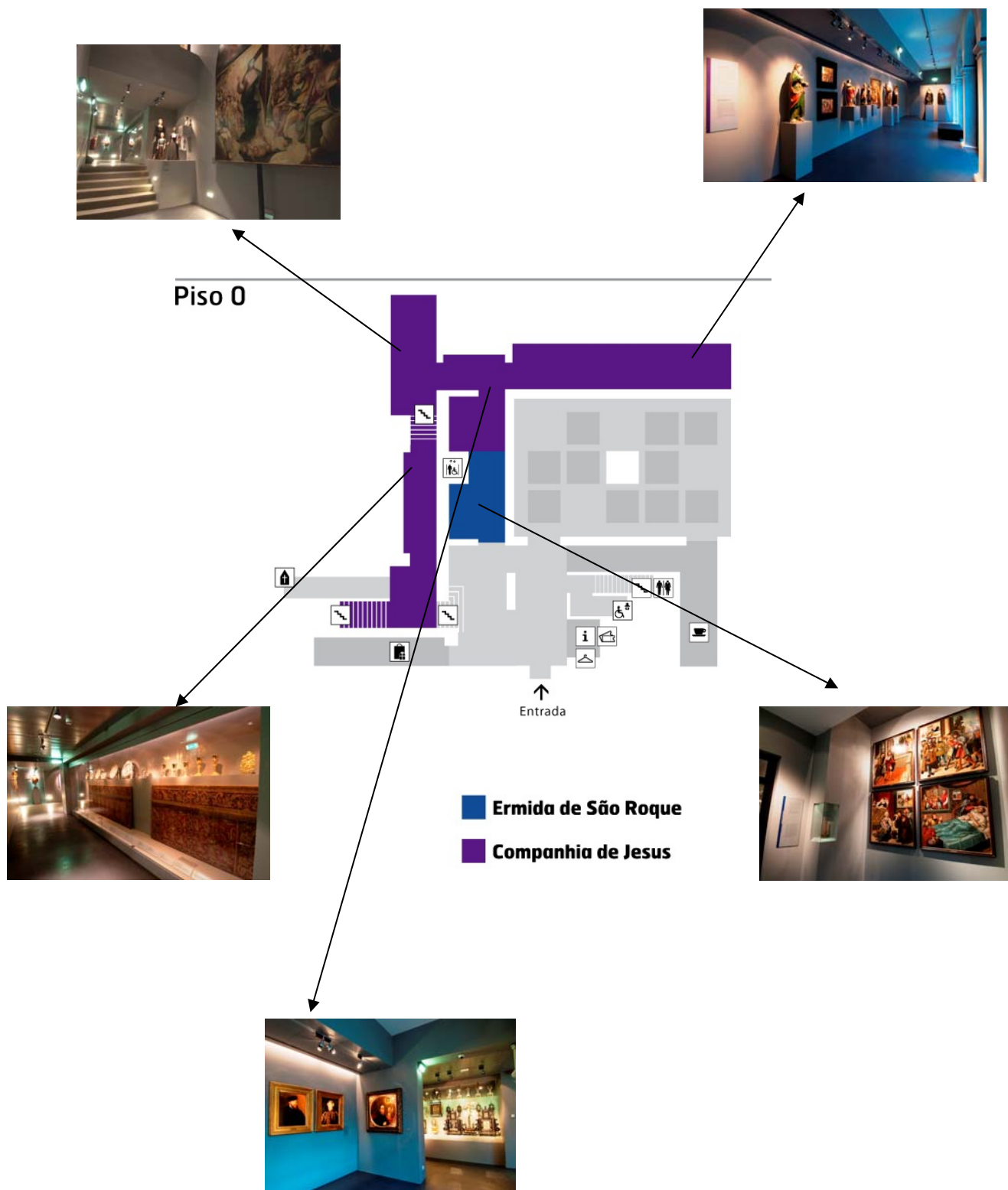


Imagem nº 22 – Planta esquemática da exposição permanente e dos núcleos expositivos (piso 0).

©SCML/UCI/NAM, 2009.

©SCML/MSR, 2009.

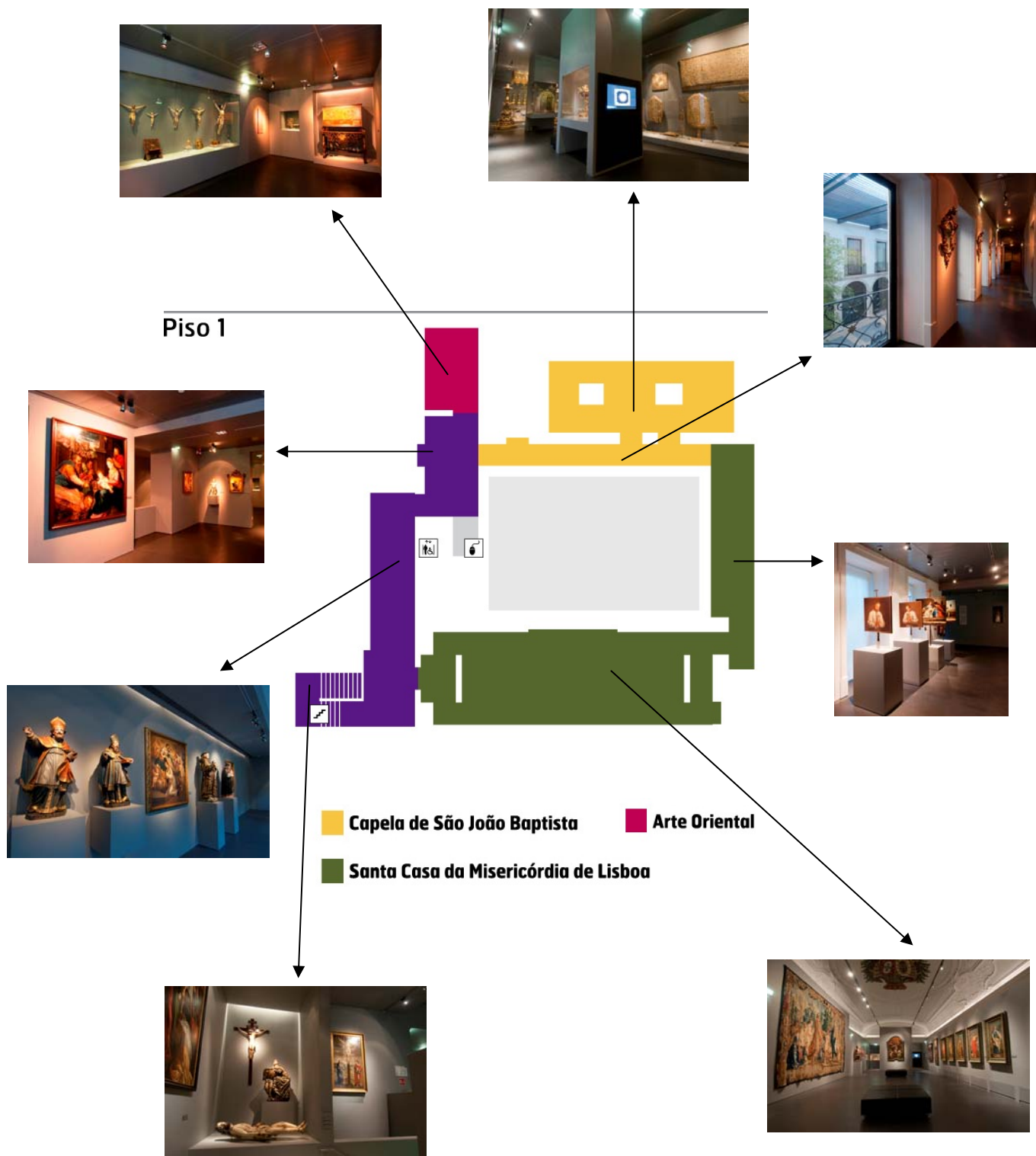


Imagem nº 23 – Planta esquemática da exposição permanente e dos núcleos expositivos (piso 1).

©SCML/UCI/NAM, 2009.
©SCML/MSR, 2009.



Imagem nº 24 – Texto informativo de parede no início do núcleo da Ermida de São Roque (pisso 0).

©SCML/UCI/NAM, 2009.



25



26

Imagem nº 25 – Ponto multimédia (monitor táctil) localizado no núcleo da Capela de São João Baptista (pisso 1).

Imagem nº 26 – Ponto multimédia (computadores) junto ao núcleo da Companhia de Jesus (pisso 1).

©SCML/UCI/NAM, 2009.



Imagem nº 27 – Planta esquemática do espaço museológico, situada na área de acolhimento (pisso 0).

©SCML/UCI/NAM, 2009.

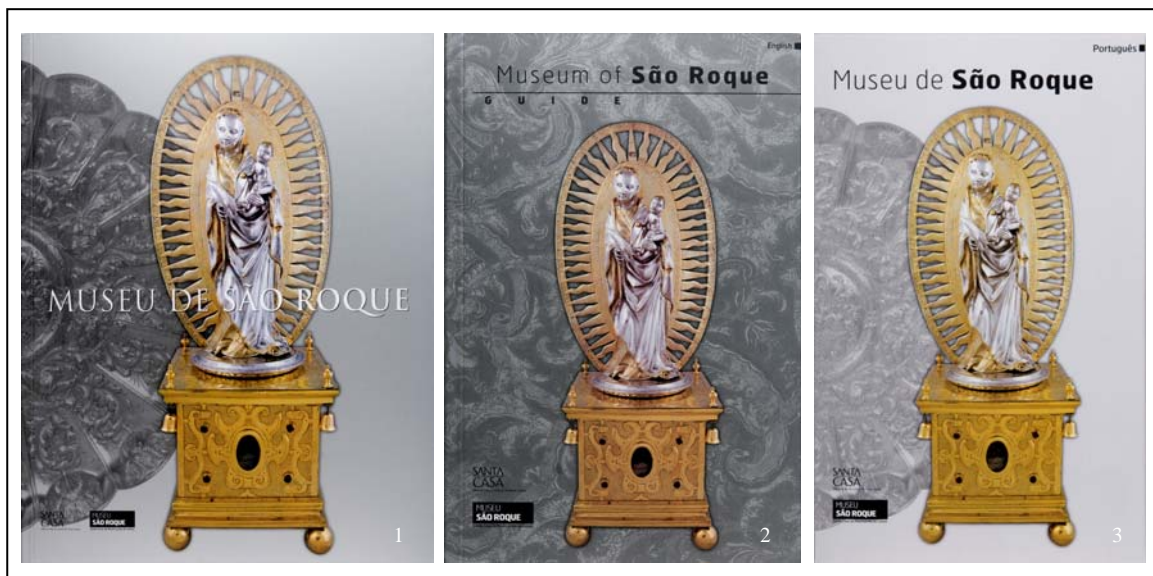


Imagem nº 28 – 1. Capa do Catálogo do Museu de São Roque. 2. Capa do Roteiro em inglês do Museu de São Roque. 3. Capa do desdobrável do Museu de São Roque.

©SCML/UCI/NAM, 2009.

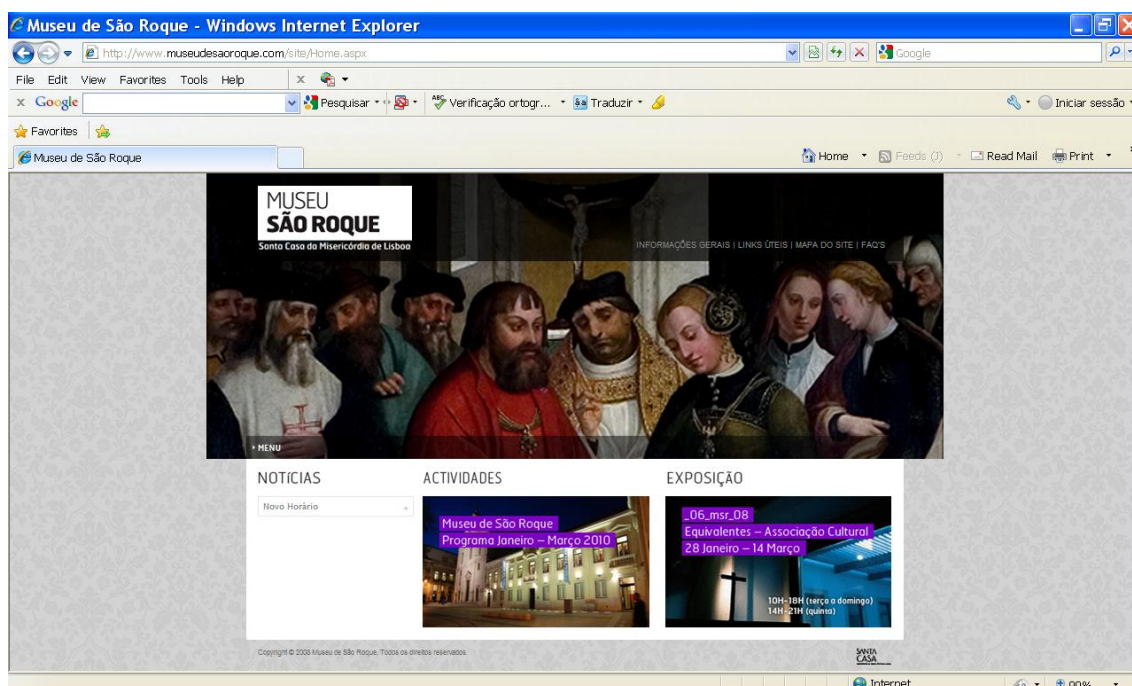


Imagem nº 29 – Página do web site do Museu de São Roque.

APSS, 2010.

ANEXO IX
ESPAÇOS, ÁREAS FUNCIONAIS E SERVIÇOS
DO MUSEU DE SÃO ROQUE APÓS A REQUALIFICAÇÃO

Espaços		Áreas funcionais e serviços
Espaço com colecções	Público	Área correspondente ao espaço da ISR e do seu património integrado que faz parte do circuito expositivo do MSR, contudo visitar a Igreja não implica visitar o Museu. A Igreja tem entrada livre e pratica um horário semelhante ao do Museu ¹ .
	Semi-público	Espaço que engloba a área de exposição permanente, distribuída pelo piso térreo e superior do edifício, com acesso directo para a ISR e onde encontramos os suportes comunicativos da exposição que permitem uma melhor interpretação. A separação física entre a área de acolhimento e a área expositiva foi salvaguardada através da colocação de uma porta em vidro.
	Privado	A área de reservas situa-se no piso superior, junto ao núcleo de Arte Oriental, onde guardam as peças não expostas, em equipamentos que garantem um bom acondicionamento e conservação.
Espaço sem colecções	Público	<p>Zona correspondente ao piso térreo e que abrange a área de acolhimento dos públicos e utilizadores do MSR. O acolhimento é efectuado no átrio de entrada no Museu, onde se localiza a recepção, a loja, o serviço de cafetaria/restaurante, as instalações sanitárias públicas (laterais à recepção), uma planta de orientação do espaço museológico, as áreas de descanso e onde podemos assistir a um diaporama referente à história do Museu.</p> <p>Na <u>recepção</u>, local onde é efectuado o registo de entrada e emissão de bilhetes, encontra-se disponível o bengaleiro, o Livro de Reclamações, o Livro de Visitantes, a tabela em bilingue com os valores de ingressos, informação sobre eventos ou actividades a decorrer ou que irão acontecer, bem como o desdobrável do Museu que é cedido ao visitante.</p> <p>A <u>loja</u> está aberta ao público no mesmo horário do Museu, os produtos que se encontram à venda são publicações referentes ao património cultural e artístico da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e ao MSR (catálogos, roteiros, monografias, entre outras), materiais didácticos e artigos de merchandising. Pontualmente pode ser aceite a venda de produtos à consignação, caso de se enquadrarem na tipologia definida pelo Museu. O controlo da caixa e dos stocks existentes é executado pelos vigilantes/recepcionistas.</p> <p>A <u>cafetaria/restaurante</u> apresenta-se como um espaço acolhedor, de estilo contemporâneo e onde podemos saborear refeições ligeiras no seu interior ou na esplanada situada no claustro. O serviço é explorado por uma entidade externa à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a</p>

¹ Horário do Museu de São Roque: terça-feira, quarta-feira, sexta-feira, sábado e domingo das 10h00 às 18h00; quinta-feira das 14h00 às 21h00; encerra segunda-feira, quinta-feira de manhã e feriados. Horário da ISR: terça-feira, quarta-feira, sexta-feira, sábado e domingo das 9h00 às 18h00; segunda-feira das 14h00 às 18h00 quinta-feira das 9h00 às 21h00 e encerra nos feridos civis (dia inteiro) e nos feridos religiosos (tarde).

		<p>empresa “Casa da Comida”, o horário de abertura ao público corresponde ao do Museu.</p> <p>As <u>áreas de descanso</u> encontram-se no interior do espaço de acolhimento e no exterior, mais especificamente no claustro.</p>
	Privado	<p>Zona que se localiza no piso superior, onde se situam os serviços técnicos e administrativos, que desenvolvem as tarefas inerentes às funções do MSR. Este espaço está dividido em duas áreas: a área técnica, junto ao núcleo da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; e as áreas de direcção, de comunicação e administrativa, com o acesso próximo do final do núcleo da Companhia de Jesus.</p>

Fonte: SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA/MUSEU DE SÃO ROQUE – **Memória Descritiva**. 2006. 10fls. Memória Descritiva do projecto de arquitectura de remodelação/ampliação do Museu de São Roque. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

ANEXO X
TÉCNICAS MAIS UTILIZADAS NOS ESTUDOS
DE PÚBLICOS EM MUSEUS

Técnicas de recolha de dados mais utilizadas nos estudos de públicos	
Técnicas de observação	<p>As técnicas de observação foram das primeiras a ser utilizadas para a obtenção de dados sobre os visitantes em relação ao uso do espaço expositivo. Consistem na observação directa e registo do comportamento dos visitantes por parte de profissionais especializados, ou através de entrevistas a vigilantes da área expositiva ou até mesmo, com o recurso à observação mecânica (câmaras de vídeo-vigilância), embora não apresente tanta eficácia. Estas técnicas inserem-se na área de investigação correspondente à avaliação de exposições, podendo aplicá-las na totalidade do espaço expositivo ou só numa zona específica da mesma. Muitas vezes consistem numa observação não impeditiva, ou seja, os visitantes não se apercebem do facto de estarem a ser observados.</p> <p>Existe o perigo das medidas de observação estarem sujeitas a erros sistemáticos ou tendenciosos, ao atribuir antecipadamente comportamentos específicos dos visitantes, à falta de clarificação concreta das definições comportamentais e das categorias a serem utilizadas, bem como, a falta de fiabilidade e exactidão do observado, o que pode provocar imprecisões nos registo ou invalidação dos dados recolhidos. Para controlar e minimizar estes erros, o recurso ao treino dos observadores e à utilização de dupla observação pode ser uma das soluções.</p> <p>Através da metodologia de observação é possível estudar um conjunto de variáveis e índices, que habitualmente são usados para efectuar estudos comparativos sobre a efectividade das montagens das exposições.</p> <p>As estratégias de observação mais empregues são: Registos narrativos; Observação de percursos (<i>tracking</i>); Observação por amostragem; Escalas de valorização; Observação participante</p>
Técnicas de inquérito	<p>O inquérito é uma das ferramentas mais comuns nos estudos de públicos em museus e permitem analisar várias variáveis, tais como, as sócio-demográficas, as de visita, as de opinião (preferências, níveis de satisfação), as de compreensão e assimilação da informação, as expectativas e necessidades, compilando um vasto volume de informação de uma só vez. São aplicadas na sua grande maioria a um grupo de pessoas conducentes com uma amostra previamente definida.</p> <p>Tal como as técnicas de observação, os inquéritos manifestam problemas metodológicos concentrados na distorção ou tendência de respostas.</p> <p>A construção e implementação de inquéritos requerem conhecimentos teóricos e metodológicos prévios, que possam garantir a fiabilidade, de modo a extrapolar os seus resultados. Das estratégias mais aplicadas ao contexto museológico destacamos as seguintes: Entrevista por questionário administrado por um entrevistador; Entrevista em profundidade; Inquérito por questionário auto-administrado; Grupos de discussão (<i>focus group</i>).</p> <p>Na sua grande maioria os métodos de auto-informe aplicam técnicas subjectivas, que avaliam atitudes e opiniões, classificam serviços ou programas do museu com escalas de valorização por itens, referimo-nos às escalas likert e de diferencial semântico.</p>

Fonte: ASCENCIO, Mikel; POL, Elena – “Evaluación de exposiciones”. In MESTRE, Joan S.; ANTOLÍ, Núria S. (coords.) – **Museografía Didáctica**. 1ª ed. Barcelona: Editorial Ariel, 2005. p. 562-576; SANTOS, Eloísa Pérez - **Estúdios de visitantes en museos: metodologías y aplicaciones**. Madrid: Ediciones Trea, 2000, p. 73-127; SANTOS, Eloísa Pérez – “Metodología básica de la investigación de público en museos: áreas de actuación, variables implicadas, tipos de investigaciones y técnicas utilizadas”. In **mus-A – El público y el museo**, Ano VI, nº 10. Sevilla: Consejería de Cultura. Junta de Andalucía. Dirección General de Museos y Arte Emergente, Outubro 2008. p. 54-56.

ANEXO XI
INFORMAÇÃO SOBRE AS ACTIVIDADES ASSISTIDAS
NO ÂMBITO DO SERVIÇO EDUCATIVO
DO MUSEU DE SÃO ROQUE
(VISITAS ORIENTADAS) EM MARÇO DE 2009

**Informação sobre actividades assistidas no âmbito do Serviço Educativo
do Museu de São Roque (visitas orientadas)**

Num período de duas semanas, de 10 a 20 de Março de 2009 e considerando que nos encontrávamos numa fase de integração geral na instituição, considerou-se útil começar por conhecer a prática comum de visitas orientadas no âmbito do Serviço Educativo do Museu de São Roque (MSR). Determinado por circunstâncias aleatórias, assistimos a um conjunto restrito de visitas, correspondendo a nove visitas orientadas para grupos, à Igreja e/ou Museu de São Roque, marcadas previamente através do Serviço Educativo do Museu.

	Nº. de visitas
Igreja e Museu	5
Só Igreja	2
Museu e Igreja	2

As visitas foram orientadas por quatro técnicos diferentes do MSR.

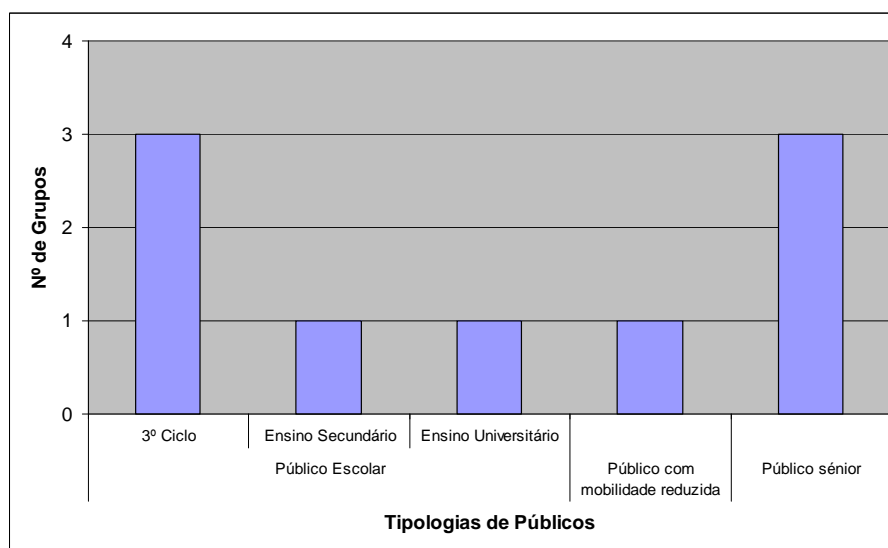
Este relatório tem como base uma ficha de registo de actividades (visitas orientadas) elaborada previamente às visitas (Anexo 1). A metodologia que seguimos na sua elaboração teve como objectivos: a captação de dados quantitativos (data, hora, local, tipo de público, número de participantes, proveniência, faixa etária, duração da visita, nível de instrução e tipo de visita); a observação a nível de modos de comportamento, temas abordados e estratégias de orientação ou mediação; a entrevista ao representante de cada grupo para obtenção de informação sobre o grau de satisfação, o meio de divulgação pelo qual a oferta do museu chegou ao conhecimento dos visitantes e/ou grupo e/ou representante do grupo e se foi a primeira visita ao museu.

As tipologias de públicos e os níveis escolares abrangidos nas visitas a que assistimos foram os seguintes:

- Público escolar (cinco grupos):
 - três grupos do 3º ciclo do Ensino Básico (8º ano);
 - um grupo do Ensino Secundário (11º ano);
 - um grupo do Ensino Universitário.
- Público com mobilidade reduzida (um grupo);
- Público sénior (três grupos);

Total: 9 visitas.

Gráfico 1 – Número de grupos mediante as tipologias de públicos.



Podemos concluir que no universo de públicos que participaram nas visitas assistidas, 55% equivale a público escolar, 11% público com mobilidade reduzida e 33% público sénior.

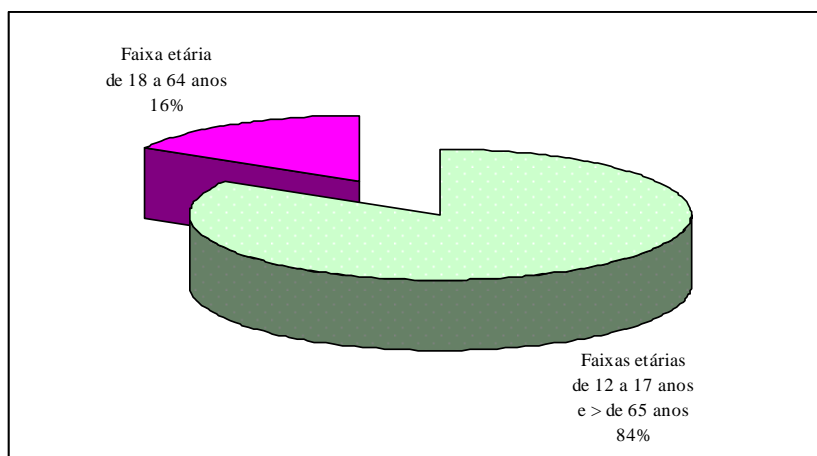
A faixa etária de públicos que participou nas visitas orientadas e o número de visitantes correspondente é:

- de 12 a 17 anos (jovens): 92 pessoas – 42%;
- de 18 a 64 anos (adultos): 36 pessoas – 16%;
- > de 65 anos (seniores): 92 pessoas – 42%.

Total: 220 pessoas (100%)

Verificou-se que as faixas etárias no universo das 220 pessoas (100%) as mais representativa são os jovens e os seniores, com 84% os adultos apenas representam 16%.

Gráfico. 2 – Faixas etárias.



Em média houve uma participação de 24 visitantes por visita.

Dos nove grupos, seis eram provenientes de Lisboa, um da Área Metropolitana de Lisboa (Estoril) e um de Viana do Castelo.

O tempo médio das visitas foi cerca de uma hora e trinta minutos.

Considerando, que as visitas orientadas são divididas em duas partes, independentemente do seu início ser na Igreja ou no Museu, grande parte do tempo é dedicado à primeira parte da visita (cerca de 45 minutos a 1 hora).

Os temas e conteúdos abordados foram os seguintes:

- Igreja de São Roque:
 - Enquadramento histórico e cultural da Igreja
 - Ermida de São Roque
 - Companhia de Jesus
 - Maneirismo
 - Barroco
 - Relíquias
 - Capela de São João Baptista
- Museu de São Roque:
 - Projecto de remodelação/ampliação do museu
 - Núcleo da Ermida de São Roque
 - Núcleo da Companhia de Jesus
 - Núcleo da Arte Oriental
 - Núcleo da Capela de São João Baptista
 - Núcleo da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Nas visitas do público escolar a temática assentou em torno da Companhia de Jesus, da Contra-Reforma, do Barroco, do Padre António Vieira, e do Barroco Joanino (Capela de São João Baptista), tendo como propósito o complemento da formação escolar no âmbito das disciplinas de História e/ou Português “(...) ao proporcionar o contacto directo com as obras de arte, valorizando a educação pela arte”². Para o grupo do ensino universitário foi efectuada uma visita geral, com enfoque em aspectos de acordo com a formação académica dos visitantes. Nas visitas para o público com mobilidade reduzida e público sénior não existiu uma temática específica, mas sim uma abordagem geral, sendo o objectivo “o desenvolvimento dos

² <http://www.museu-saoroque.com/site/SeMissaoObjectivos.aspx> (consultado a 25 de Março de 2009).

indivíduos, (...) da sua identidade, da consciência crítica e auto-estima, enriquecendo a qualidade de vida individual (...)”³.

A nível de estratégias de orientação ou mediação da visita, foi utilizada a exposição oral, para além do desdobrável e pontos multimédia.

Através da observação foi possível constatar que para o público escolar houve enquadramento da visita dentro da temática do programa escolar, ou na área de formação dos visitantes. Em todas as visitas existiu interactividade entre o orientador (Técnico) e os públicos, através da “pergunta-resposta”, principalmente nos alunos do ensino básico.

Os percursos de visita à Igreja centraram-se principalmente em torno da nave, altar-mor e capelas laterais, somente dois grupos, um escolar e outro sénior, é que visitaram a sacristia. No Museu foi efectuado o trajecto completo, tendo sido dado enfoque a todos os núcleos expositivos.

O nível de linguagem utilizada foi adaptado mediante o grupo visitante em questão.

Os meios pelos quais a divulgação do MSR chegou ao conhecimento deste universo de visitantes foram:

- Publicidade na comunicação social (televisão e jornais) - quatro grupos;
- Publicidade através da oferta turística - um grupo;
- “Passa-palavra”⁴ - um grupo;
- Conhecimento através da formação académica - três grupos.

No final de cada visita perguntamos o grau de satisfação do grupo pela mesma e os resultados são os seguintes:

- Muito Bom - sete grupos
- Bom - dois grupos.

Realçamos que a grande maioria dos grupos inquiridos fizeram questão de qualificar a prestação do técnico que orientou a visita como “Boa”.

³ <http://www.museu-saoroque.com/site/SeMissaoObjectivos.aspx> (consultado a 25 de Março de 2009).

⁴ Transmissão pessoal da informação a outra pessoa de modo informal, numa lógica “inter-grupal” – forma de publicidade gratuita [WOOLLARD, Vicky - “Acogida de los visitantes”. In Boyland, Patrick J. (coord. ed.), **Como administrar un museo: manual práctico**. Paris: UNESCO, 2007 p. 106].

Considerações Finais

Embora tenhamos assistido a um conjunto reduzido de visitas fazemos um balanço positivo. Conseguimos extrair algumas informações e conclusões, que serviram para uma prévia e empírica análise, anteriormente efectuada.

Nas visitas pudemos contactar com diferentes tipos de públicos, conhecer e enquadrar a Igreja e o Museu de São Roque a nível histórico e cultural, reforçando a ideia da sua importância no panorama português e internacional, e detectar potencialidades e fragilidades a nível das visitas orientadas no âmbito do Serviço Educativo. Desta experiência parece-nos pertinente destacar:

- a boa qualidade científica dos técnicos que efectuaram as visitas, usando uma explicação clara e objectiva dos elementos observados, embora por vezes tenha notado o uso de linguagem um pouco mais técnica;
- a potencialidade de fortes projectos educativos sustentados no vasto e rico património imóvel e móvel que o conjunto Igreja e Museu de São Roque dispõem;
- a necessidade de reavaliar a duração média das visitas, em função de alguma dispersão dos visitantes, levando-nos a inquirir se a captação e assimilação da informação foi totalmente alcançada;
- as questões de acessibilidade, na medida em que o Museu de São Roque está equipado com elementos de acesso a pessoas com mobilidade reduzida (elevador, rampa e instalações sanitárias adaptadas) e o facto de estarem a ser tomadas diligências ao nível da acessibilidade na entrada principal do Museu, no acesso ao claustro e na ligação Museu-Igreja, após passagem da porta do Museu.

Anexo 1

- Ficha de registo de actividades (visitas orientadas)

FICHA DE REGISTO DE ACTIVIDADES (VISITAS ORIENTADAS)

1. Data e hora:	
2. Local:	
3. Técnico do museu que	

orienta a visita:	
4. Tipo de Público:	
5. Nº de participantes:	
6. Proveniência:	
7. Faixa etária do grupo:	
8. Nível de instrução (se for possível identificar): Em caso de público escolar: nível de ensino/ano	
9. Duração da visita:	
10. Tipo de visita: (Designação por que foi divulgada)	
11. Tema/conteúdos principais reportados à exposição/outros:	
12. Objectivos e da visita:	
13. Estratégias de orientação/ou de mediação da visita:	
14. Elementos de observação:	
15. Por que meio de divulgação a oferta do Museu chegou ao conhecimento do(s) visitante(s)	
16. 1ª visita ao Museu? Em caso de já ter visitado antes o Museu, quando ocorreu essa visita anterior?	
16. Grau de satisfação do grupo/do responsável pela visita	

ANEXO XII

TRANSCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES PREVISTAS NA MEMÓRIA
DESCRITIVA REFERENTES À APLICAÇÃO
DE SISTEMAS DE RECOLHA DE DADOS APÓS A REABERTURA
DO MUSEU DE SÃO ROQUE

j. Sistemas de recolha de dados acerca dos visitantes

Devendo o processo de comunicação ser bilateral, prevê-se melhorar o sistema de recolha de dados quantitativos e qualitativos respeitantes aos visitantes do Museu, dados esses que constituirão um importante instrumento de avaliação interna que permitirá definir novas estratégias de actuação. Deste modo, e numa óptica de serviço à comunidade, serão aplicados os seguintes sistemas:

- Sistema informático de venda de bilhetes de ingresso no Museu, que permitirá um registo automático de algumas das características dos visitantes (sexo, faixa etária, nacionalidade);
- Inquéritos a serem preenchidos pelos visitantes no final da visita e posteriormente tratados;
- Livro de visitantes;
- Realização do Painel *Delphi*, como objectivo de recolher a opinião onde convidados com diferentes perfis, acerca do funcionamento de Museu.

Fonte: SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA / MUSEU DE SÃO ROQUE – **Memória Descritiva: Actividades Previstas**. 2006. fl. 7. Actividades Previstas na Memória Descritiva do projecto de arquitectura de remodelação/ampliação do Museu de São Roque, a desenvolver após a reabertura. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa / Museu de São Roque, Lisboa Portugal.

ANEXO XIII
MODO DE ACESSO E REGISTO DE VISITAS

Quadro nº 1 – Modo de acesso e registo de visitas no Museu de São Roque no período de 1992 a 2006.

Modo de registo de entradas e emissão de bilhetes	Manual
Local de registo de entradas e emissão de bilhetes	Recepção (vigilante)
Modo de funcionamento do Museu	Permanente
Horário	10h00 às 17h00
Modo de acesso à exposição permanente	Bilhete de entrada
Valor do bilhete de entrada	1,50 €
Descontos	Lisbon Card; Cartão ACP
Entrada gratuita	Domingos; crianças até 14 anos; maiores de 65 anos; Professores e estudantes de qualquer grau de ensino; Membros da APOM/ICOM; Funcionários da SCML
Observações	De 1992 a Agosto de 1998, existia um “bloco de rifas” que era numerado na recepção e que correspondia ao bilhete de entrada, pago ou grátis. De Agosto de 1998 a Março de 2006, o talão de entrada, pago ou grátis, passou a ser tirado através de uma máquina registadora e correspondia ao bilhete. De 1992 a 2006, a periodicidade do registo de visitas era diária, através do preenchimento de uma tabela pré-definida e a contabilização das mesmas era mensal, com a inserção dos dados em computador. As visitas no âmbito do Serviço Educativo eram apenas contabilizadas mensalmente, através das credenciais que cada grupo entregava no Museu, onde constava o número de pessoas por grupo.
Modo de contabilização dos dados das visitas em dois tipos de suportes de registo	Suporte primário: abrange o primeiro registo diário das visitas em suporte de papel
	Suporte secundário: implica a passagem e tratamento do registo de visitas em suporte de papel, para suporte informático (Excel). Após lançados no computador, os dados eram apresentados em quadros-resumo e arquivados na pasta correspondente.

Fonte: SCML/MSR.

Quadro nº 2 – Modo de acesso e registo de visitas no Museu de São Roque desde 2008.

Modo de registo de entradas e emissão de bilhetes	Informatizado
Local de registo de entradas e emissão de bilhetes	Recepção (vigilante)
Modo de funcionamento do MSR	Permanente
Horário	Terça-feira, quarta-feira, sexta-feira, sábado e domingo das 10h00 às 18h00; Quinta-feira, das 14h00 às 21h00; Encerra à segunda-feira, quinta-feira (de manhã) e feriados.
Modo de acesso à exposição permanente	Bilhete de entrada
Valor do bilhete de entrada	2,50 €
Descontos	Lisbon Card; Cartão ACP; Cartão Jovem
Entrada gratuita	Domingo até às 14h00; crianças até 14 anos; maiores de 65 anos; professores e estudantes de qualquer grau de ensino; membros da APOM e do ICOM; funcionários da SCML; desempregados; beneficiários do rendimento social de inserção (RSI).
Observações	<p>O MSR possui a aplicação <i>TicketNet</i> – v3.5, da empresa NetChange S.A, que consiste num sistema informático de venda de bilhetes de entrada no Museu, que permite o registo e a contabilização automática do número de bilhetes vendidos e de algumas características sócio-demográficas dos visitantes, tais como: sexo (feminino/masculino); nacionalidade; faixa etária (< 18, 18-25, 25-35, 35-40, 40-60, >60).</p> <p>O sistema permite a venda de várias tipologias de bilhetes (geral, anual, família, descontos e gratuitos), a reserva dos mesmos e o armazenamento da informação histórica.</p> <p>A venda de bilhetes é realizada num front-office (posto de venda), local da emissão de bilhetes. Através do back-office do sistema, podemos obter informação pormenorizada sobre o registo de visitas: o número por hora; o número diário; o número mensal; e os dados sociográficos dos visitantes. O mesmo sistema permite ao Museu ter acesso aos relatórios, de forma a obter toda a informação útil e necessária, que ocorreu no front-office.</p>
Modo de contabilização dos dados dos visitantes em dois tipos de suportes de registo	Suporte primário: comporta o registo automático do número de visitas da tipologia e categoria dos bilhetes vendidos no front-office.
	Suporte secundário: situa-se ao nível do back-office, no acesso e tratamento da informação lançada (relatórios de gestão) em front-office.

Fonte: SCML/MSR.

ANEXO XIV
CABEÇALHOS DE QUADROS-RESUMO
ADOPTADOS PELO MUSEU DE SÃO ROQUE
PARA O REGISTO DE VISITAS

• De 1990 a 1993

Meses	Nacionais		Estrangeiros		Total	Visitas de Estudo	Total Geral (mensal)
	Pagos	Grátis	Pagos	Grátis	Nacionais e Estrangeiros		

• De 1994 a 2004

Meses	Museu I		Galeria de Exposições		Visitas de Estudo	Total (mensal)
	Nacionais/Estrangeiros		Nacionais/Estrangeiros			
	Pagos	Grátis	Pagos	Grátis		

• De 1994 a 2004

Meses	Museu I		Galeria de Exposições		Visitas de Estudo	Total (mensal)
	Nacionais/Estrangeiros		Nacionais/Estrangeiros			
	Pagos	Grátis	Pagos	Grátis		

• 2005

Dia	Ingressos Museu		Grátis	Visitas Guiadas			Projecto – “Vamos Conhecer a Capela de São João Baptista”		
	Normal	Lx card		Nº de visitantes	Nº de visitas	Entidade	Nº de visitantes	Nº de visitas	Entidade

• 2006

Dia	Museu				Museu				Total diário
	Visitantes Nacionais				Visitantes Estrangeiros				
	Crianças	Jovens	Adultos	Idosos	Crianças	Jovens	Adultos	Idosos	

Fonte: SCML/MSR.

ANEXO XV

MODELOS DE TABELAS ELABORADOS PARA
A SISTEMATIZAÇÃO DOS DADOS RELATIVOS
AO REGISTO DE ENTRADAS DE VISITAS

Tabelas nºs 1, 2, 3 e 4 - Modelos para compilação de dados dos anos de 1990 a 2006.

nº 1

		Nacionais / Estrangeiros		Total mensal visitas	Média diária de visitas	Média mensal de visitas	Total trimestral visitas	Média trimestral de visitas	
		Pagos	Grátis						
Ano	Janeiro								
	Fevereiro								
	Março								
	Abril								
	Maio								
	Junho								
	Julho								
	Agosto								
	Setembro								
	Outubro								
	Novembro								
	Dezembro								
	TOTAL ANUAL								

nº 2

		Total mensal visitas SE	Média diária de visitas SE	Média mensal de visitas SE	Total trimestral visitas SE	Média trimestral de visitas SE	Número de visitas SE
Ano	Janeiro						
	Fevereiro						
	Março						
	Abril						
	Maiο						
	Junho						
	Julho						
	Agosto						
	Setembro						
	Outubro						
	Novembro						
	Dezembro						
	TOTAL ANUAL						

nº 3

		Galeria De Exposições Temporárias	
		Pagos	Grátis
Ano	Janeiro		
	Fevereiro		
	Março		
	Abril		
	Maio		
	Junho		
	Julho		
	Agosto		
	Setembro		
	Outubro		
	Novembro		
	Dezembro		
TOTAL ANUAL			

nº 4

TOTAL MENSAL DE VISITAS			Total mensal	Média diária de visitas	Média mensal de visitas	Total trimestral visitas	Média trimestral de visitas
Ano	Janeiro						
	Fevereiro						
	Março						
	Abril						
	Maio						
	Junho						
	Julho						
	Agosto						
	Setembro						
	Outubro						
	Novembro						
	Dezembro						
TOTAL ANUAL							

nº 5

Tipologia de bilhetes															
2009	NORMAL	DESCONTOS			GRÁTIS									Total Mensal	
		Lisboa Card	Cartão ACP	Cartão Jovem	Domingo até 14h	> 605 anos	APOM/ICOM	Professores	Estudantes	Func. SCML	<14 anos	Desempregados	Beneficiários RSI		Nº de visitas no âmbito do Serviço Educativo (grupos escolares/organiza dos)
Janeiro															
Fevereiro															
Março															
Abril															
Maio															
Junho															
Julho															
Agosto															
Setembro															
Outubro															
Novembro															
Dezembro															
TOTAIS															

nº 6

	Faixas Etárias															
	< 18 anos		Entre 18 e 25 anos		Entre 25 e 35 anos		Entre 35 e 40 anos		Entre 40 e 60 anos		> 60 anos		Não disponível		TOTAL	
	Nacional	Estrangeiro	Nacional	Estrangeiro	Nacional	Estrangeiro	Nacional	Estrangeiro	Nacional	Estrangeiro	Nacional	Estrangeiro	Nacional	Estrangeiro	Nacional	Estrangeiro
Janeiro																
Fevereiro																
Março																
Abril																
Maio																
Junho																
Julho																
Agosto																
Setembro																
Outubro																
Novembro																
Dezembro																
Σ NAC./EST.																
Σ FAIXA ETÁRIA																

ANEXO XVI
LISTA DE EXPOSIÇÕES TEMPORÁRIAS
NO MUSEU DE SÃO ROQUE
DE 1993 A 2006

Ano	Exposição Temporária	Nº Visitas	Período Temporal	Local	Enquadramento
1993	“No Caminho do Japão”	6 878	De Julho a Novembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição que revelou um conjunto de peças da colecção de Arte Oriental do MSR, muitas delas nunca antes exibidas em público. Ao mesmo tempo assinalou-se a inauguração de um novo espaço museológico (Museu II – Galeria de Exposições Temporárias) marcando o início de um vasto e dinâmico programa de exposições temporárias.
	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Assunto Sociais, Fundo Histórico-Documental, Património Arquitectónico e Artístico e Jogos Sociais	2383	De Janeiro a Março	Museu	Exposição composta por um conjunto de quatro expositores cilíndricos que estiveram patentes na Iª Feira de História e que permitiram dar a conhecer a história da Instituição, o seu valioso património e a sua actividade social.
1994	“Objectos de Fé”	4 024	De Março a Junho	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição composta por oitenta oratórios dos séculos XVIII, XIX e XX, pertencentes à colecção de Angela Gutierrez. Estas pequenas peças devocionais “contam” a evolução da arte e da arquitectura brasileira de origem barroca e evidenciam determinados aspectos sociais da Colômbia.
	“Frontais de Altar da Igreja de S. Roque”	1 954	De Julho a Outubro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição que apresentou a colecção de Frontais de Altar do século XVII, com um significativo conjunto de tecidos bordados, ilustrativos de um sofisticado domínio da técnica têxtil. As peças expostas em tempos revestiram os esplendorosos altares do espaço arquitectónico maneirista e reflectem simultaneamente a presença jesuíta na Igreja e Casa Professa de São Roque.
	“Natividade em S. Roque”	1 508	De Dezembro a Janeiro de 1995	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição promovida no âmbito do Ano Internacional da Família, apresentou um conjunto de obras de arte ilustrativas do ciclo da Natividade e do Nascimento de Cristo à Adoração dos Reis Magos, pertencentes ao acervo do MSR. Nesta mostra estiveram patentes pinturas, desenhos e gravuras, esculturas e objectos de arte.
1995	“Mater Misericordiae – Simbologia e Representação da Virgem da Misericórdia”	3 990	De Julho a Novembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição efectuada no ano Internacional da Tolerância, com o objectivo de abordar: o tema iconográfico da Virgem da Misericórdia (Mater Misericordiae), a sua simbologia e representação em várias manifestações artísticas (pintura, escultura, documentos gravados e iluminuras) e os significados e princípios reguladores da Instituição. Esta exposição contou com a colaboração de diversas Misericórdias de todo o país.
	“Conservação e Restauro do Património Cultural da Misericórdia de Lisboa – 1992 - 1995”	292	Dezembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição que apresentou as intervenções de conservação e restauro do património cultural da Misericórdia de Lisboa, ocorridas entre os anos de 1992 a 1995, nomeadamente em pinturas, esculturas, objectos em prata, documentos, têxteis e

					azulejaria.
1996	“A Herança de Rauluchantim - Ourivesaria e Objectos Precisos da Índia para Portugal, Séculos XVI-XVIII”	7 184	De Junho a Setembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição resultante de uma parceria efectuada com a Comissão Nacional para as Comemorações dos Descobrimentos Portugueses, com o objectivo de apresentar um raro conjunto de objectos de ourivesaria indo-europeia executados na Índia entre os séculos XVI e XVII, com destino ao mercado português. A grande maioria das obras expostas era proveniente de colecções privadas e de museus portugueses.
	“O Púlpito e a Imagem - Os Jesuítas e a Arte”	10 233	De Julho a Março de 1997	Museu	Exposição dedicada à história das obras de arte relacionadas com a presença dos jesuítas em São Roque, datadas do século XVII e pertencentes ao acervo do Museu de S. Roque. Foram expostas obras de pintura, escultura, relicários e iluminuras, representativas de três temas específicos: a iconografia dos Santos da Companhia; temática dos martírios; e o culto das relíquias.
1997	“Reflexos - Símbolos e Imagens do Cristianismo na Porcelana Chinesa”	3 670	De Janeiro a Abril	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição igualmente promovida em parceria com a Comissão Nacional para as Comemorações dos Descobrimentos Portugueses, ilustrativa do percurso histórico da porcelana chinesa desde os primeiros contactos com os encomendadores portugueses, através de obras representativas de temática religiosa. Integraram a exposição, peças do acervo do MSR e de proveniência diversa.
	“A Arte do Livro na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa: os Cimélios da Santa Casa”	510	De Julho a Setembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição que divulgou os principais “tesouros” bibliográficos da SCML, guardados no Arquivo Histórico da Instituição. Foram expostas obras impressas entre os séculos XV e XVIII.
	“Preparando os 500 anos da Misericórdia de Lisboa”	5 432	De Abril a Novembro	Museu	Exposição documental com painéis e peças alusivas às quatro áreas de actuação da Santa Casa: Acção Social, Saúde, Cultura e Jogos Sociais.
1998	“Esplendor e Devoção – Os Relicários de São Roque”	4 859	De Janeiro a Setembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição resultante do estudo e inventariação da colecção de Relicários, datada dos séculos XIV ao XVIII, provenientes da Igreja de São Roque legada à Misericórdia de Lisboa por D. José I em 1768.
	“Garcia Fernandes Pintor do Renascimento e Eleitor da Misericórdia de Lisboa”	4 463	De Julho a Outubro	Museu de São Roque	Exposição inserida no âmbito das Comemorações do V Centenário da Instituição e subordinada à obra do pintor quinhentista Garcia Fernandes, que trabalhou de forma regular para a Irmandade da Misericórdia de Lisboa entre os anos de 1530 e 1550. Estiveram patentes obras do pintor, provenientes de Museus portugueses, Fundações e colecções privadas.
1999	“A Ermida Manuelina de São Roque”	2 755	De Julho a Setembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição desenvolvida no contexto das obras de consolidação estrutural e de beneficiação da Igreja de São Roque e de trabalhos de arqueologia levados a cabo no local da antiga Ermida. A mostra contou

					com um conjunto diversificado de peças do século XVI ao XIX, que constituíram um ponto de partida para um aprofundamento sobre a imagem mítica de São Roque.
2000	“Escultura Devotiva na Acção da Contra Reforma”	7 530	Julho a Junho de 2001	Museu de São Roque	Exposição centrada no objectivo de divulgar peças da colecção de escultura do MSR, englobando e realçando a presença histórica da Companhia de Jesus na antiga Casa Professa de S. Roque, bem como obras de arte provenientes de doações, heranças, legados, aquisições e oriundas de estabelecimento integrados na obra social da Santa Casa.
2001	“Os Expostos da Roda da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa”	1 731	De Julho a Setembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição que exhibe um conjunto significativo de documentos, artefactos (sinais de expostos), pinturas e escultura referentes à temática expositiva, todos os objectos datam dos séculos XVIII e XIX.
2002	“O Tecto da Igreja de São Roque – História, Conservação e Restauro”	1 059	De Julho a Setembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição que documentou e apresentou os resultados procedentes das obras de conservação e restauro, realizadas na pintura do tecto da nave da Igreja de São Roque, ocorridas entre Janeiro e Junho.
2003	“Colecção Rodrigues Alves – Uma Herança da Misericórdia de Lisboa”	1 763	De Julho a Outubro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição resultante de um trabalho de conservação e inventariação de uma Colecção heterogénea, composta por desenhos para ilustrações, aguarelas, capas de livros, cartazes, banda desenhada, entre outros, da autoria de Rodrigo Alves. Esta Colecção resulta de um legado à Misericórdia de Lisboa.
2004	“Os Jogos Sociais da Misericórdia de Lisboa - Ao Serviço das Boas Causas”	1 461	De Julho a Setembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição histórica e documental sobre os Jogos Sociais da Santa Casa, desde a sua criação, com a Lotaria pela Rainha D. Maria I em 1783 até 2004. Apresentou um acervo único de onde de destacam decretos régios, gravuras, antigos bilhetes de lotaria, cartazes publicitários e humorísticos, registos fotográficos e audiovisual.
2005	“Madre Teresa de Calcutá – Amor sem Limites”	1 152	De Novembro de 2004 a Dezembro	Galeria de Exposições Temporárias	Exposição composta por sessenta e duas fotografias a preto e branco da autoria do fotógrafo Morihiro Oki, que retratam e testemunham a missão da Madre Teresa de Calcutá, junto da população carenciada da cidade de Calcutá.
2006	“Sete Imagens para o Calendário Litúrgico”	*	De Julho a Outubro	Igreja de São Roque	Exposição que exibiu pela primeira vez o ciclo pictórico das sete telas seiscentistas pertencentes ao retábulo da Capela-mor da Igreja de São Roque. As pinturas, que apresentam cenas bíblicas do Novo Testamento, são substituídas consoante o calendário litúrgico, prática que remonta ao tempo da Companhia de Jesus e perdura até à actualidade.

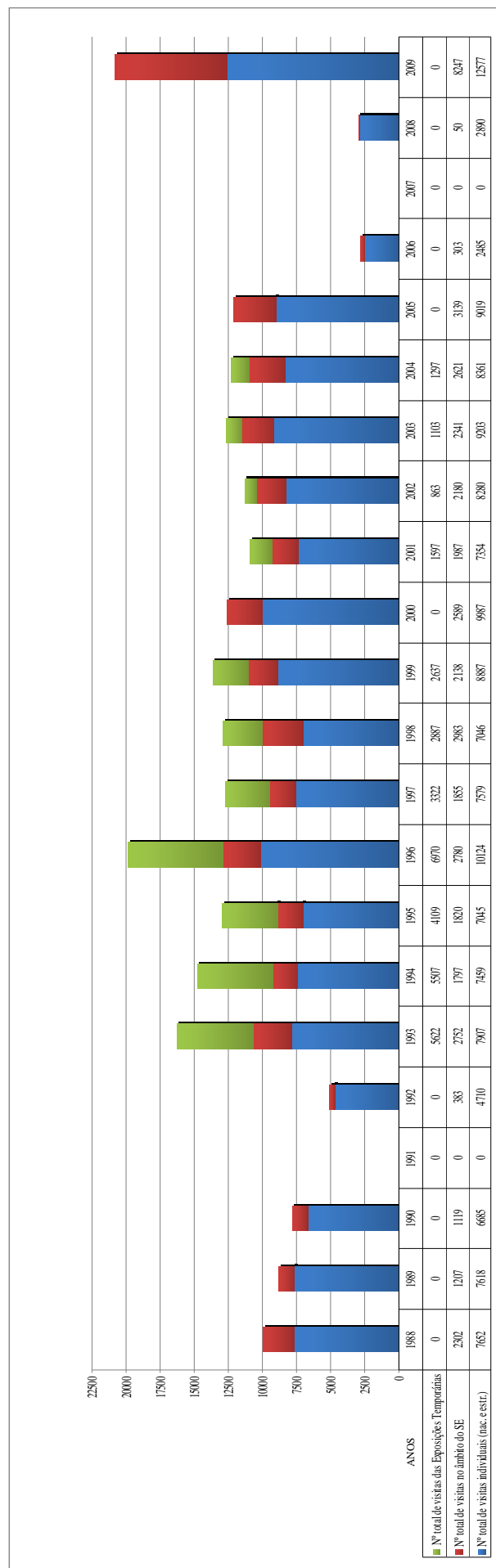
(*) Informação não disponível

Fonte: SCML/MSR.

ANEXO XVII
DADOS ESTATÍSTICOS
(TABELAS E GRÁFICOS)

Gráfico nº 1

Totais anuais de visitas entre 1988 e 2009 no Museu de São Roque



Fontes: MUSEU DE SÃO ROQUE – Estatística – Movimento de Visitantes 1988 -2008. Quadros-resumo adoptados pelo Museu de São Roque para o registo de entradas de visitas. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal; MUSEU DE SÃO ROQUE – Registos de Entradas Mensais - 2009. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

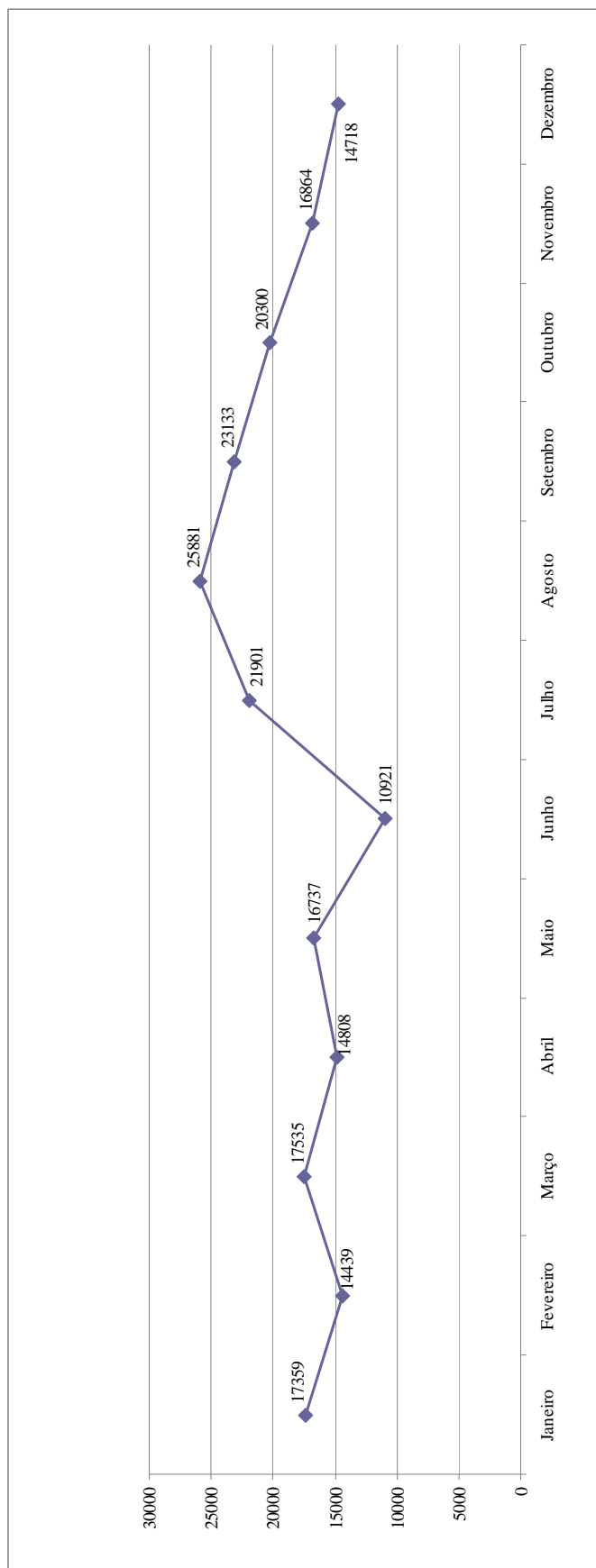
Tabela nº 7 – Totais anuais de 1988 a 2009 no Museu de São Roque

ANOS	Nº total de visitas individuais (nacionais e estrangeiros)	Nº total de visitas no âmbito do SE	Nº total de visitas das Exposições Temporárias	TOTAIS ANUAL
1988	7652	2302	0	9954
1989	7618	1207	0	8825
1990	6685	1119	0	7804
1991	0	0	0	0
1992	4710	383	0	5093
1993	7907	2752	5622	16281
1994	7459	1797	5507	14763
1995	7045	1820	4109	12974
1996	10124	2780	6970	19874
1997	7579	1855	3322	12756
1998	7046	2983	2887	12916
1999	8887	2138	2637	13662
2000	9987	2589	0	12576
2001	7354	1987	1597	10938
2002	8280	2180	863	11323
2003	9203	2341	1103	12647
2004	8361	2621	1297	12279
2005	9019	3139	0	12158
2006	2485	303	0	2788
2007	0	0	0	0
2008	2890	50	0	2940
2009	12577	8247	0	20824
TOTAL				233375

Fontes: MUSEU DE SÃO ROQUE – **Estatística – Movimento de Visitantes 1988 -2008**. Quadros-resumo adoptados pelo Museu de São Roque para o registo de entradas de visitas. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal; MUSEU DE SÃO ROQUE – **Registos de Entradas Mensais - 2009**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

Gráfico nº 2

Totais mensais de visitas entre 1990 e 2009 no Museu de São Roque



Fontes: MUSEU DE SÃO ROQUE – Estatística – Movimento de Visitantes 1988 -2008. Quadros-resumo adoptados pelo Museu de São Roque para o registo de entradas de visitas. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal; MUSEU DE SÃO ROQUE – Registos de Entradas Mensais - 2009. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

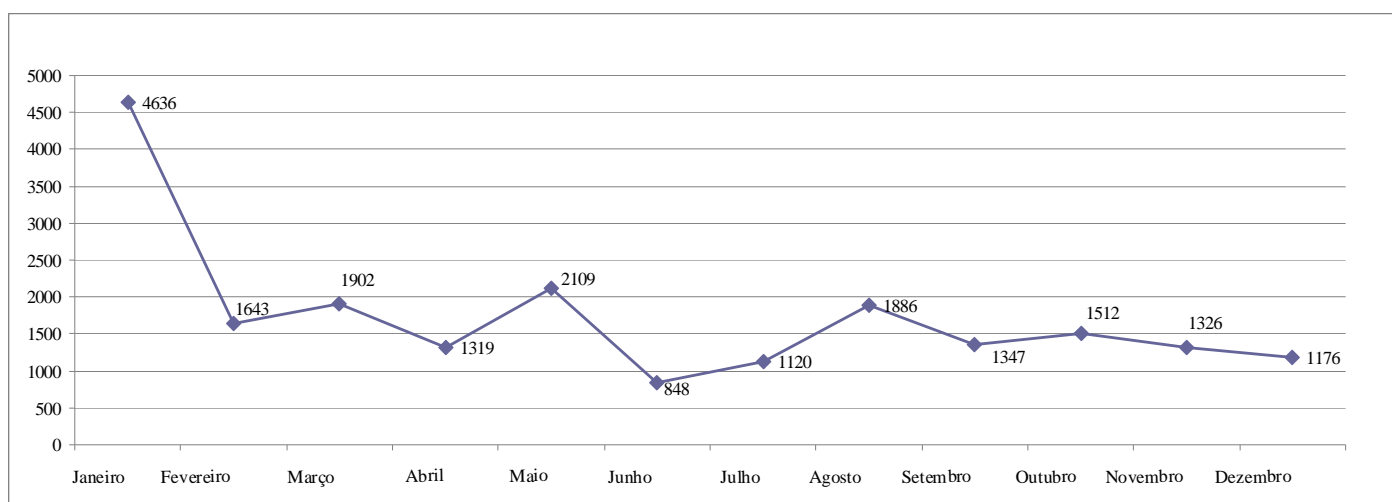
Tabela nº 8 – Totais mensais de visitas de 2009
no Museu de São Roque

		Total Mensal de visitas	Média diária de visitas	Média mensal de visitas
2009	Janeiro	4636	66,74	1735,33
	Fevereiro	1643		
	Março	1902		
	Abril	1319		
	Maio	2109		
	Junho	848		
	Julho	1120		
	Agosto	1886		
	Setembro	1347		
	Outubro	1512		
	Novembro	1326		
	Dezembro	1176		
TOTAL ANUAL		20824		

Fonte: MUSEU DE SÃO ROQUE – **Registos de Entradas Mensais - 2009**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

Gráfico nº 3

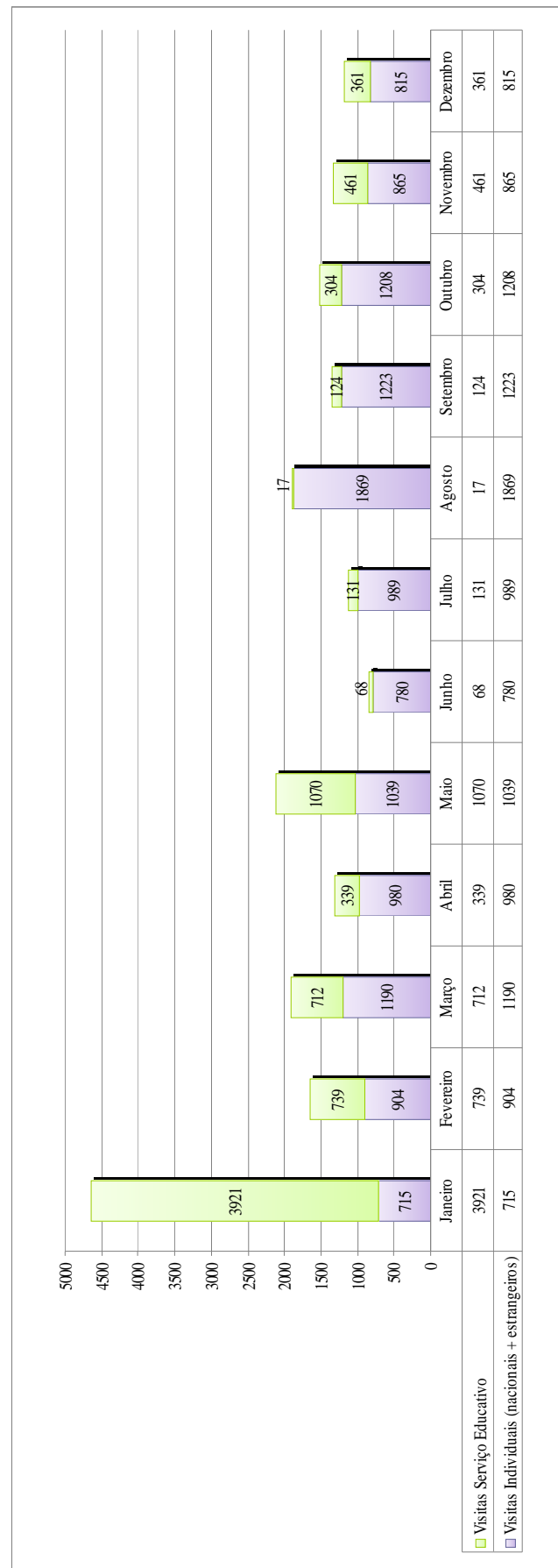
Totais mensais de visitas em 2009 no Museu de São Roque



Fonte: MUSEU DE SÃO ROQUE – **Registos de Entradas Mensais - 2009**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

Gráfico nº 4

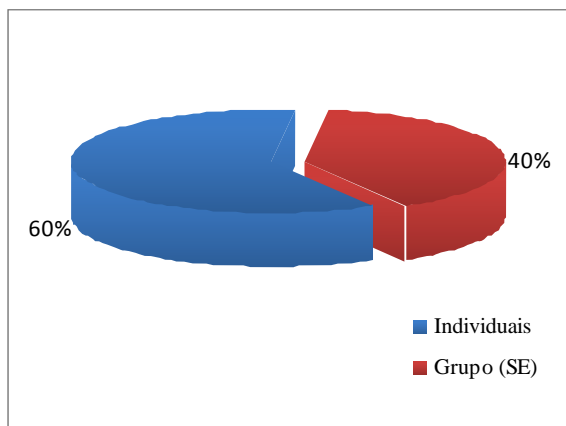
Distribuição mensal das visitas individuais e do serviço educativo em 2009 no Museu de São Roque



Fonte: MUSEU DE SÃO ROQUE – **Registos de Entradas Mensais - 2009**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

Gráfico nº 5

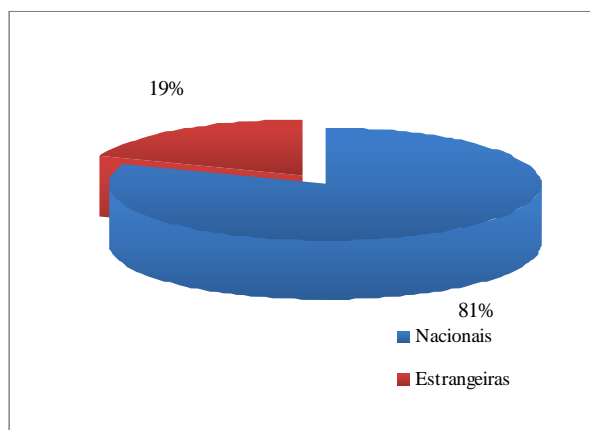
Percentagem de visitas individuais e em grupo
no âmbito do serviço educativo em 2009 no Museu de São Roque



Fonte: MUSEU DE SÃO ROQUE – **Registos de Entradas Mensais - 2009**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

Gráfico nº 6

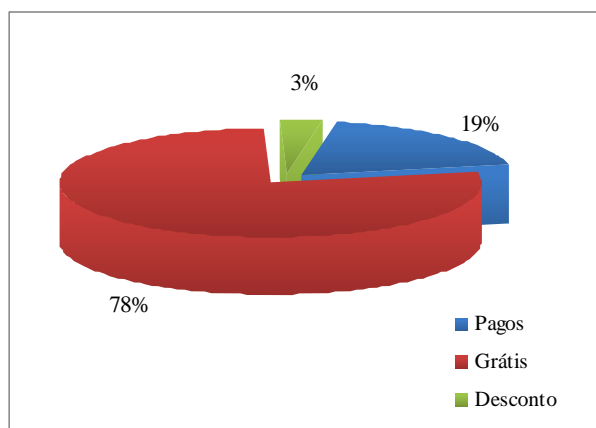
Percentagem de visitas nacionais e estrangeiras em 2009
no Museu de São Roque



Fonte: MUSEU DE SÃO ROQUE – **Registos de Entradas Mensais - 2009**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

Gráfico nº 7

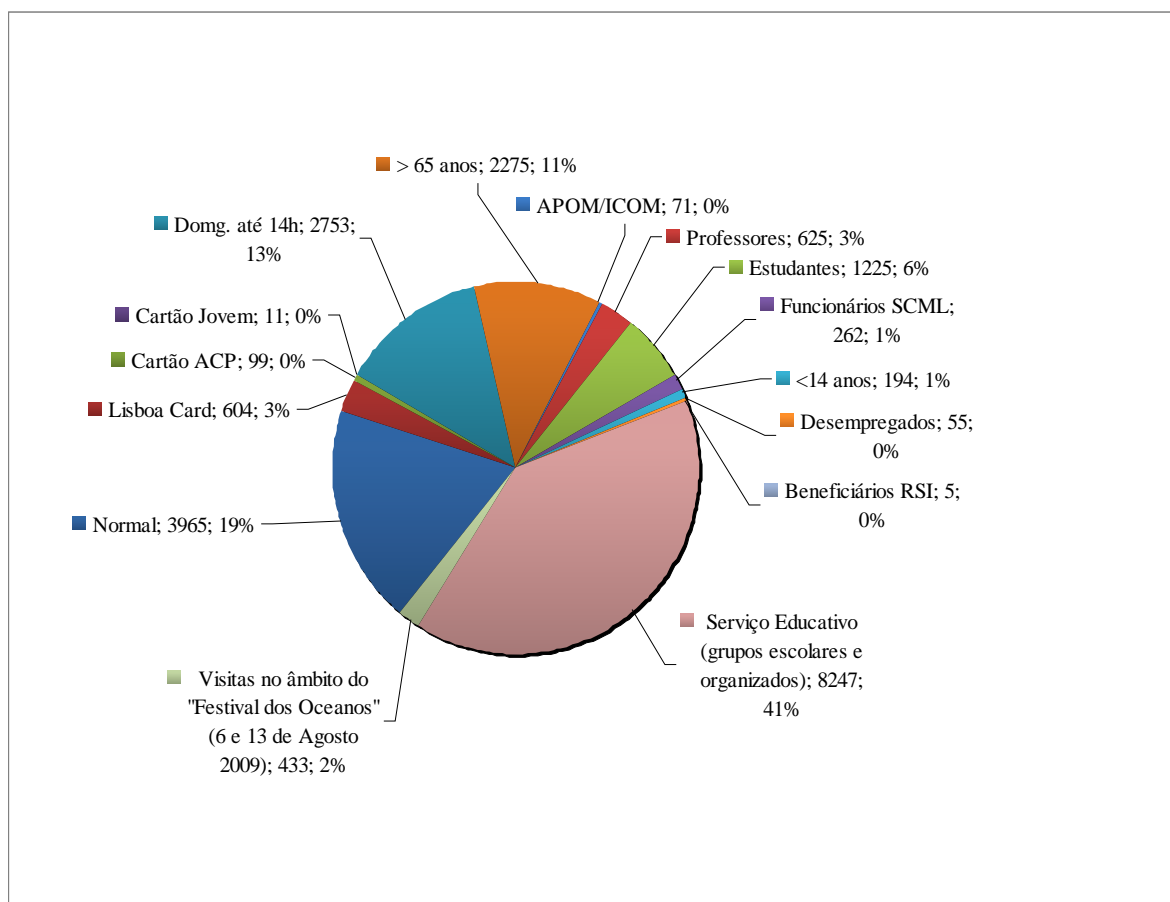
Percentagem de bilhetes entregues em 2009 no Museu de São Roque



Fonte: MUSEU DE SÃO ROQUE – **Registos de Entradas Mensais - 2009**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

Gráfico nº 8

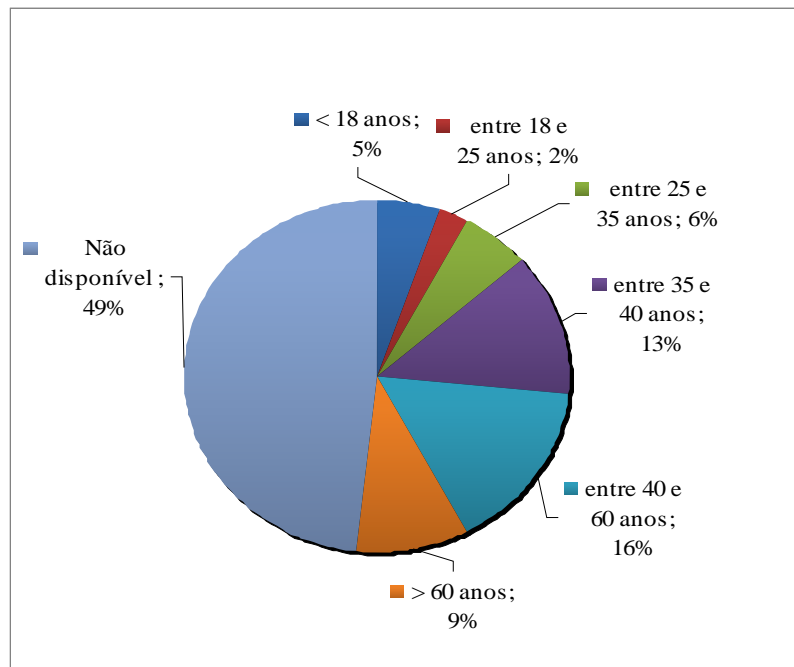
Número e percentagem de entradas por tipologia de bilhetes em 2009 no Museu de São Roque



Fonte: MUSEU DE SÃO ROQUE – **Registos de Entradas Mensais - 2009**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

Gráfico nº 9

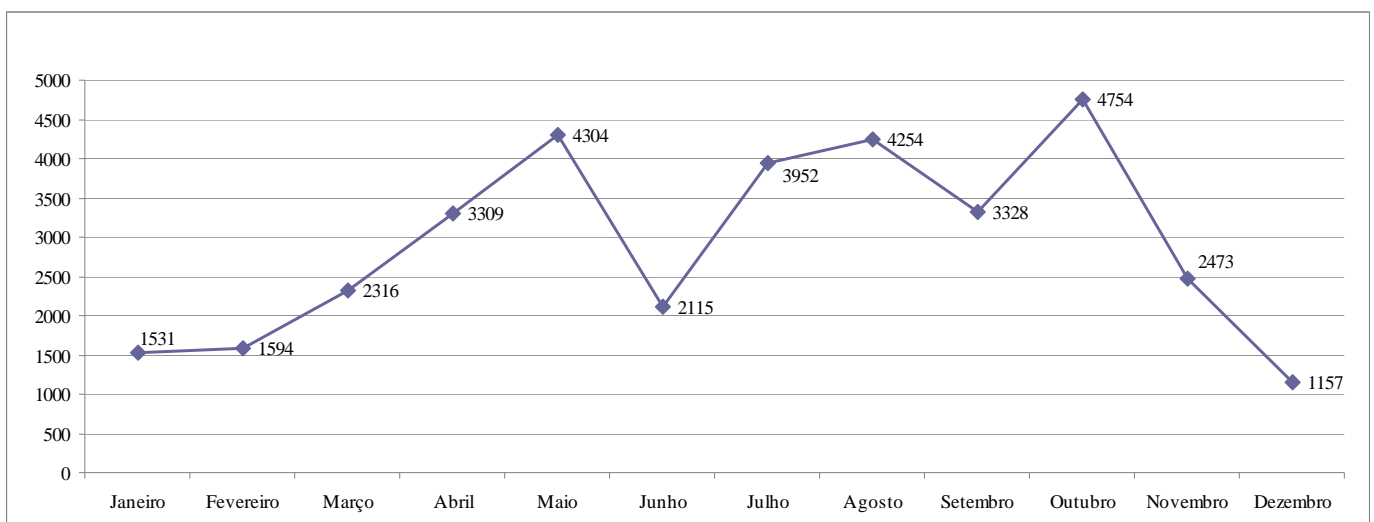
Percentagem de entradas por faixas etárias em 2009 no Museu de São Roque



Fonte: MUSEU DE SÃO ROQUE – **Registos de Entradas Mensais - 2009**. Acessível na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Museu de São Roque, Lisboa, Portugal.

Gráfico nº 10

Totais mensais de visitas em 2009 no Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado



Fonte: Web-site do Instituto dos Museus e da Conservação - <http://www.ipmuseus.pt/pt-PT/recursos/estatisticas/ContentDetail.aspx> (consultado a 15 de Fevereiro de 2010).

ANEXO XVIII
ANÁLISE DE CONTEÚDO DO “LIVRO DE VISITANTES”

Quadro nº 3 – lista de categorias e sub-categorias

Categorias	Sub-categorias
Junho	
Maio	
Abril	
Março	
Fevereiro	
Janeiro	
Dezembro	
Português	
Estrangeiro	
Programação/eventos/efemérides	
Novo Projecto Museológico	
	Comunicação/divulgação
	Segurança
	Conservação
	Qualidade dos auxiliares de leitura/interpretação
	Qualidade/clareza do discurso expositivo
	Qualidade do acervo exposto
Serviço Educativo	
	Conhecimentos
	Interesse pela visita
	Condições da visita
	Marcações/oferta
Recursos Humanos	
	Forma de estar/postura
	Conhecimentos
	Disponibilidade/atendimento
Condições físicas	
	Acessibilidades
	Som
	Iluminação
	Condições de ambiente
	Referências ao espaço/arquitectura
Acolhimento	
	Casa-de-banho
	Loja
	Cafetaria/restaurante

Fonte: SCML/MSR; SCML/GEP.

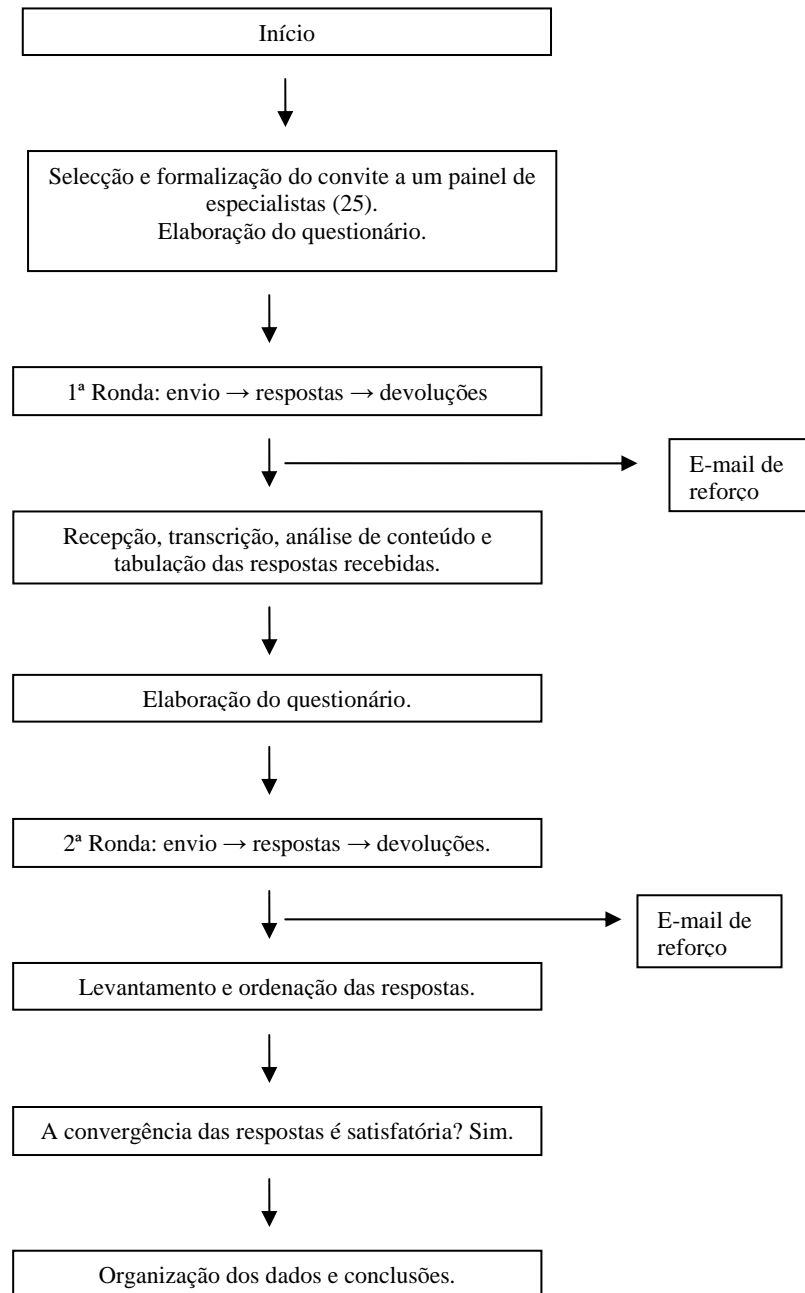
Tabela nº 9 – valor total de categorias e sub-categorias codificadas

Categorias	Sub-categorias	N.º de unidades de registo codificadas por categoria e sub-categoria		Percentagem de unidades de registo codificadas por categoria e sub-categoria	
Junho		14		2,86%	
Maio		11		2,24%	
Abril		12		2,45%	
Março		17		3,47%	
Fevereiro		23		4,69%	
Janeiro		45		9,18%	
Dezembro		10		2,04%	
Português		11		2,24%	
Estrangeiro		19		3,88%	
Programação/eventos/efemérides		2		0,41%	
Novo Projecto Museológico		81	186	16,53%	37,96%
	Comunicação/divulgação	5		1,02%	
	Segurança	3		0,61%	
	Conservação	18		3,67%	
	Qualidade dos auxiliares de leitura/interpretação	9		1,84%	
	Qualidade/clareza do discurso expositivo	25		5,10%	
	Qualidade do acervo exposto	45		9,18%	
Serviço Educativo		0	25	0,00%	5,10%
	Conhecimentos	10		2,04%	
	Interesse pela visita	13		2,65%	
	Condições da visita	2		0,41%	
	Marcações/oferta	0		0,00%	
Recursos Humanos		9	28	1,84%	5,71%
	Forma de estar/postura	4		0,82%	
	Conhecimentos	5		1,02%	
	Disponibilidade/atendimento	10		2,04%	
Condições físicas		20	82	4,08%	16,73%
	Acessibilidades	2		0,41%	
	Som	4		0,82%	
	Iluminação	9		1,84%	
	Condições de ambiente	1		0,20%	
	Referências ao espaço/arquitectura	46		9,39%	
Acolhimento		1	5	0,20%	1,02%
	Casa-de-banho	1		0,20%	
	Loja	0		0,00%	
	Cafetaria/restaurante	3		0,61%	
TOTAL		490	326	100,00%	66,53%

Fonte: SCML/MSR; SCML/GEP.

ANEXO XIX
MÉTODO *DELPHI*

Esquema nº 1 - Sequência de actividades desenvolvidas para aplicação do método *Delphi*



Fonte: WRIGHT, James T. C.; GIOVINAZZO, Renata A. – “Delphi – Uma ferramenta de apoio ao planeamento prospetivo”. In **Cadernos de Pesquisas em Administração** [Em linha]. Vol.1, nº 12 (2º trim. 2000), p. 57. [Consult. 27 Maio 2009]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.iea.usp.br/iea/tematicas/futuro/projeto/delphi.pdf>>.

INFORMAÇÃO PARA DESPACHO

Enviado	N.º de 206/09	Data 10.07.2009
	Paz e X.ª, Senhor Secretário Geral do SCML	
	Dra. Helena Oliveira	
	Dir. Museu de São Roque	
	CC.	

ASSUNTO: Estudo de Públicos do Museu de São Roque - Painel Delphi

Informação

Despacho

1. Como é do conhecimento de V. Exa., encontra-se previsto em Plano / Orçamento da Secretaria-Geral para 2009, a realização de um estudo de públicos no Museu de São Roque (Anexo I), projecto a realizar em parceria com o Gabinete de Estudos e Planeamento da SCML, no qual a mestranda em museologia Ana Patrícia Santana, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, se encontra a dar apoio no âmbito de estágio curricular que se encontra a realizar no museu (Anexo II).
2. Este estudo surge na sequência da recente requalificação do Museu de São Roque e do compromisso assumido na candidatura ao POC, na qual foi assinalada a necessidade de implementação de novos sistemas de recolha de dados quantitativos e qualitativos sobre os visitantes, de forma serem recolhidos elementos essenciais para a orientação das estratégias de actuação futuras deste espaço museológico. Na Memória Descritiva apresentada ao POC (Anexo II), foram definidos os seguintes sistemas:
 - a. "Sistema informático de bilhetes de ingresso no Museu, que permita um registo automático de algumas das características dos visitantes (sexo, faixa etária, nacionalidade);
 - b. Inquérito a preencher pelos visitantes no final da visita e posteriormente tratados;
 - c. Análise do "Livro de Visitantes";

d. Realização de painel Delphi, com o objectivo de recolher a opinião de convidados com diferentes perfis. *

3. Partindo destas directrizes, e na sequência de várias reuniões de trabalho entre o GEP, em particular com a Dra. Genoveva Calvão Borges, Socióloga daquele gabinete, e o museu, definiu-se qual a metodologia a implementar, tendo-se acordado que o modo mais lógico e eficaz de para implementar este estudo, no caso do Museu de São Roque, será o seguinte:

1º - Compilar os dados quantitativos existentes sobre os visitantes (este levantamento encontra-se quase completo, tendo sido possível recuar, relativamente a totais anuais de visitantes, até ao ano de 1989 e encontramos-nos agora a analisar o primeiro semestre de 2009);

2º - Analisar o conteúdo o "Livro de Visitantes" e sistematizar os resultados obtidos (já foi definido que o período temporal a analisar seriam os primeiros seis meses após a reabertura do museu e, para tal, já foram transcritas todas as mensagens deixadas pelo público durante este, sendo o passo seguinte a respectiva análise de conteúdo a realizar por parte do GEP);

3º - Implementar o Painel Delphi e sistematizar os resultados obtidos;

4º - Formulação de Inquérito de Satisfação, a preencher por uma amostra de visitantes que seja representativa relativamente ao público visitante efectivo do Museu de São Roque;

5º - Após a implementação destes inquéritos, proceder-se-á à fase de análise e tratamento dos dados obtidos nestes, os quais, conjuntamente com os dados aferidos anteriormente, nos permitirão realizar um relatório final, onde serão enumeradas as conclusões obtidas.

4. Neste momento importa, com a maior brevidade possível, dar início à implementação do Painel Delphi, método que consiste na consulta, através de rondas de questões, a um conjunto de "especialistas" no assunto a abordar (amostra pré definida de profissionais com relevância e influência na área, percepção da necessidade a estudar e capacidade de decisão), de forma a reunir as suas opiniões. O número de rondas a realizar é variável, dependendo do assunto e das questões que as respostas poderão levantar. Este método pressupõe que as respostas às questões colocadas sejam anónimas.

5. No caso do Estudo de Públicos do Museu de São Roque, julgamos que será suficiente fazer duas rondas de questões, uma vez que o conjunto de especialistas a abordar deverá ter um número máximo de 25 pessoas, que deverão reunir as seguintes características:

"Pessoas ligadas à gestão, estudo ou intervenção em espaços culturais ou afins, com poder de decisão e de influência tanto a nível interno como externo ao museu, com um profundo conhecimento do mesmo antes e depois da recente intervenção de que foi objecto e que, no todo, o conjunto de pessoas a inquirir reúna uma amostra pluridisciplinar e representativa relativamente a todas as áreas transversais à actividade museológica. *

6. Partindo destes requisitos, propomos convidar para este estudo um grupo de 22 especialistas, nomeadamente:

Nome	Cargo Institucional	Categoria/Ação/Intervenção profissional
1. Dra. Helena Oliveira	Secretária-Geral da SCML	SCML / Decisão / Gestão / Enquadramento legal e Institucional
2. Dra. Maria José Luz	Directora da Unidade de Comunicação e Imagem	SCML / Comunicação/ Relações Públicas/ Programação
3. Padre Rafael Morais S.J.	Reitor do Colégio de São Roque	SCML / Ensino
4. Dr. Nuno Vasconcelos Silva	Subdirector do Museu Gulbenkian	Ex - Conservador do Museu de São Roque / Decisão / Gestão Cultural / História da Arte / Museologia / Investigador (Especialista em Ourivesaria)
5. Dra. Dália Rodrigues	Directora Museu Paulo Rêgo	Ex - Directora do MNAA / Decisão / Gestão Cultural / História da Arte / Museologia / Investigação / Programação / Ensino
6. Dr. André Dourado	Cultural M. oragier	Decisão / Gestão Cultural / Comunicação/ Programação
7. Dra. Clara Carmocho	Subdirectora do Instituto das Museus e do Conservação / Directora da Rede Portuguesa De Museus	Decisão / Gestão Cultural / Enquadramento legal e Institucional / Programação
8. Dra. Isabel Raposo Magalhães	Subdirectora do Instituto das Museus e do Conservação	Decisão / Gestão Cultural / Conservação e Restauro
9. Dr. Luís Raposo	Presidente do ICOM Portugal	Decisão / Gestão Cultural
10. Dr. Pedro Aguiar Branco	Antiquário	Colleccionador
11. Alq. João Nascimento	Arquitecto	Aquilectura
12. Prof. Fernando António Baptista Pereira	Professor Universitário e Director do Museu de S. João - Convento de Jesus	Gestão Cultural / Decisão / História da Arte / Museologia / Ensino/Critica
13. Dra. Dedicinda Carqueia	Directora do Serviço Educativo do Museu Gulbenkian	Serviço Educativo / Programação Cultural
14. Dr. Pedro Gomes	Designer	Design / Museografia
15. Dr. Mário Ribeiro	Journalista	Comunicação Social
16. Dr. Francisco Cláudio	Director das Museus do Fundaç	Gestão Cultural / Decisão / Museologia
17. Eng. Elias Caranovas	Especialista em Conservação Preventiva	Conservação Preventiva
18. Dra. Teresa Vale	Investigadora (Especialista em Escultura Italiana)	História da Arte / Ensino
19. Dr. Pedro Moura de Carvalho	Investigador (Especialista em Arte Oriental)	História da Arte / Ensino
20. Dr. Alexandre Pais	Investigador (Especialista em Aquilectura)	História da Arte / Ensino
21. Dr. Marco Novo	Professor Universitário	Gestão/Interprete / Formação/ Ensino
22. Dr. Luís Nobre	Artista Plástico	Artista Plástico / Serviço Educativo / Formação

7. Caso o painel proposto mereça a aprovação superior, sugerimos o envio de um ofício (Anexo IV), que formalize o pedido de colaboração neste estudo, acompanhado de um breve enquadramento e explicação sobre o Painel Delphi, bem como o propósito dele para o museu, seguido da pergunta para a qual solicitamos a opinião pessoal de cada um, que neste caso seria:

"As novas condições de exposição, programação e serviços de acolhimento têm atraído um maior número de visitantes ao Museu de São Roque. O que considera ser mais interessante aferir sobre os nossos públicos?"

8. Além do acima descrito, e uma vez que neste estudo as respostas deverão ser anónimas, será necessário indicar que estas deverão ter um máximo de 30 linhas, a redigir em página A4, em *Times New Roman*, com 1,5 de espaçamento entre parágrafos, devendo as mesmas ser devolvidas em envelope de correio azul pré-selado, que deverá ser fornecido por nós, logo à partida.

9. Ainda, 2 a 3 semanas deverá ser o prazo limite para o envio das respostas por parte dos vários intervenientes pois, se sugerimos um período de resposta mais longo, a tendência será que o assunto caia no esquecimento e a taxa de resposta diminua.

10. Após a recepção das respostas, o conteúdo das mesmas será analisado pelo GEP, análise que irá sistematizar os vários assuntos levantados pelo grupo. Estas respostas levarão à sistematização de uma série de tópicos, que serão posteriormente remetidos ao mesmo grupo, mas desta vez pedindo que cada um faça a hierarquização destes, por ordem de valor e interesse que consideram ter para o Museu de São Roque. A resposta deverá ser remetida ao museu nos mesmos moldes que a resposta da ronda anterior.

11. Os resultados obtidos pelo Painel Delphi, bem como pela análise de conteúdo do "Livro de Visitantes", levantarão certamente importantes questões que servirão de base ao inquérito a realizar posteriormente à amostra de visitantes a definir.

À consideração superior,

A Directora do Museu de São Roque

(Teresa Morra)

MUSEU DE SÃO ROQUE

Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa—Portugal
Tel.: (+351) 21 323 50 65/53 80
Fax: (+351) 21 323 54 01
e-mail: info@museu-saoroque.com
www.museu-saoroque.com

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
a/c Exma. Senhora Secretária-Geral
Dra. Helena Oliveira
Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa

s/ referência

s/ comunicação

n/ referência

Data

218/09

2009.07.16

Assunto: Pedido de colaboração para o Estudo de Públicos em curso no Museu de São Roque.

O Museu de São Roque encontra-se a realizar um estudo sobre os seus públicos, em parceria com o Gabinete de Estudos e Planeamento da SCML, projecto que surge na sequência da recente requalificação deste espaço museológico e do compromisso assumido na respectiva candidatura ao Plano Operacional da Cultura, onde foi assinalada a necessidade de implementação de novos sistemas de recolha de dados, quantitativos e qualitativos, sobre os visitantes, de forma serem recolhidos elementos essenciais para a orientação das estratégias de actuação futuras.

Para o efeito foram delineadas um conjunto de metodologias a implementar, desde a análise dos dados de Bilheteira, à análise de conteúdo das mensagens deixadas no “Livro de Visitantes”, à formulação de um Inquérito de Satisfação, a preencher por uma amostra de visitantes que seja representativa relativamente ao público visitante efectivo do Museu de São Roque, sendo que este último deverá ser precedido pela realização de um *Painel Delphi*.

É para a concretização deste *Painel Delphi* que me dirijo a V. Exa. solicitando a sua colaboração, uma vez que esta metodologia consiste na consulta, através de rondas de questões, a um conjunto de profissionais com relevância e influencia na área, percepção das necessidades a estudar e capacidade de decisão no assunto em causa, de forma a reunir as suas opiniões.

**SANTA
CASA**

MUSEU DE **SÃO ROQUE**

Neste tipo de estudo o número de rondas a realizar é variável, mas que no caso do Museu de São Roque perspectivamos a realização de um máximo de duas rondas. Assim, nesta primeira ronda gostaria que nos desse resposta à seguinte questão:

“As novas condições de exposição, programação e serviços de acolhimento têm atraído um maior número de visitantes ao Museu de São Roque.

O que considera ser mais interessante aferir sobre os nossos públicos?”

Este método pressupõe que as respostas sejam anónimas, pelo que solicito que sejam redigidas em página A4, em *Times New Roman* 11, com 1,5 de espaçamento entre parágrafos, devendo as mesmas ser devolvidas ao Museu de São Roque no envelope de correio azul que envio conjuntamente com este ofício, sem lhe acrescentar qualquer outra identificação. Muito agradecia a melhor colaboração no sentido de as respostas nos serem remetidas até ao próximo dia 7 de Agosto de 2009.

Importa referir que a segunda ronda terá lugar após a análise das respostas obtidas, pelo que pedimos que a abordagem à questão acima exposta seja realizada de forma mais directa e específica possível.

Certa de que a opinião de V. Exa. constituirá um importante contributo para o Museu de São Roque e agradecendo desde já a sua colaboração neste projecto, apresento os melhores cumprimentos,

A Directora do Museu de São Roque

(Teresa Morna)

SANTA
CASA

De: Museu S. Roque
Enviada: sexta-feira, 21 de Agosto de 2009 17:49
Assunto: Alargamento do prazo para recepção de respostas ao "Painel Delphi"
Importância: Alta

Exmo. (a) Senhor (a),

Na sequência do nosso Ofício com Ref. 197/09, do passado dia 16 de Julho, cuja cópia se anexa, **informamos que o prazo para o envio das respostas ao "Painel Delphi" foi alargado até ao próximo dia 31 de Agosto.**

(Nota: Caso já nos tenha remetido a sua resposta, queira ignorar este e-mail.)

Certos de que a opinião de V. Exa. constituirá um importante contributo para o Museu de São Roque, agradecemos mais uma vez a sua colaboração neste projecto.

Com os melhores cumprimentos,

Teresa Morna
Directora do Museu de São Roque

Museu de São Roque
Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa
Tel.: (+351) 21 323 50 65/53 80
Fax.: (+351) 21 323 54 01

De: Maria Teresa Torres Fontes Freitas Morna Duarte Silva
Enviada: quinta-feira, 17 de Setembro de 2009 15:30
Assunto: Urgente : 21 de Setembro, segunda-feira - Data limite para a recepção de respostas à Primeira Ronda do "Painel Delphi"
Importância: Alta

Exmo. (a) Senhor (a),

De forma a darmos continuidade ao Estudo de Públicos a decorrer no Museu de São Roque e prosseguirmos para a segunda ronda do "Painel Delphi", será necessário encerrar a primeira ronda, o mais tardar, até à próxima terça-feira, dia 22 de Setembro de 2009.

Se, eventualmente, ainda não teve a oportunidade de nos dar a sua opinião, agradecemos a sua melhor colaboração no sentido de nos remeter a mesma até à data acima referida.

Caso já nos tenha remetido a sua resposta, pedimos que ignore este e-mail.

Certos de que o contributo de V. Exa. constituirá um importante instrumento de reflexão e trabalho para o Museu de São Roque, agradecemos mais uma vez a sua colaboração neste projecto.

Com os melhores cumprimentos,

Teresa Morna
Directora do Museu de São Roque

Museu de São Roque
Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa
Tel.: (+351) 21 323 50 65/53 80
Fax.: (+351) 21 323 54 01

Tabela nº 15 - Resultados da 1ª ronda – indicadores.

Indicadores	Frequência	%
1. Idade	7	77,8
2. Nível de escolaridade	6	66,7
3. Profissão	6	66,7
4. Situação na profissão	5	55,6
5. Nacionalidade	5	55,6
6. Consultou os auxiliares de leitura e interpretação do acervo?	5	55,6
7. Local de residência	4	44,4
8. Como tomou conhecimento do museu?	4	44,4
9. Quail(is) a(s) peça(s) de que mais gostou mais? (ou conjunto)	4	44,4
10. A informação prestada no circuito expositivo é suficiente?	4	44,4
11. Os materiais de apoio são adequados?	4	44,4
12. É a primeira vez que visita o Museu de São Roque? Se sim, tenciona voltar?	4	44,4
13. É visitante assíduo do Museu?	4	44,4
14. Tipo de interesses	4	44,4
15. Grau de satisfação global	3	33,3
16. Adquiriu novos conhecimentos ou a visita foi essencialmente lúdica?	3	33,3
17. Com que frequência visita Museus?	3	33,3
18. Sexo	2	22,2
19. Tempo de duração da visita	2	22,2
20. Considera o horário de abertura do Museu adequado?	2	22,2
21. Conhecia o Museu antes da requalificação?	2	22,2
22. Diferenças entre o antes e o depois da requalificação	2	22,2
23. Para visitantes assíduos: vem pela exposição permanente ou temporária?	2	22,2
24. Visita Museus nacionais e estrangeiros?	2	22,2
25. Considera os produtos/publicações à venda na loja atractivos?	2	22,2
26. Como classifica o preço das peças à venda na loja?	2	22,2
27. Razão da visita ao Museu de São Roque	2	22,2
28. Visita integrada em visita guiada?	2	22,2
29. As novas condições de exposição são adequadas?	2	22,2
30. Avaliação do pessoal da recepção e da loja	2	22,2
31. Gostaria que o Museu prestasse outros serviços? Quais?	2	22,2
32. Grau de satisfação do restaurante	2	22,2
33. Grau de satisfação face às condições de higiene e limpeza no Museu	2	22,2
34. O que pensa da realização de outras actividades no Museu? (música/dança)	2	22,2
35. O que pensa da realização de outras actividades no Museu? (cursos/conferências)	2	22,2

36. Sugestões	2	22,2
37. Estado civil	1	11,1
38. Estudantes universitários (área)	1	11,1
39. Local de trabalho	1	11,1
40. Dia da visita (semana/fim-de-semana)	1	11,1
41. Tipo de visita: individual, amigos/familiares, grupo	1	11,1
42. Avaliação das visitas guiadas	1	11,1
43. A visita foi programada?	1	11,1
44. Se foi programada, atingiu os objectivos?	1	11,1
45. Considera a divulgação do Museu suficiente e adequada?	1	11,1
46. Avaliação do pessoal de vigilância	1	11,1
47. Grau de satisfação das instalações sanitárias	1	11,1
48. Que espaço do Museu visitou? Loja, restaurante	1	11,1
49. Indique adjectivos para classificar a visita	1	11,1

Fonte: SCML/MSR; SCML/GEP.

Tabela nº 16 - Resultados da 1ª ronda – por categorias

Categorias	Percentagem	Indicadores
1. Características sócio-demográficas	77,8%	Sexo Idade Nível de Escolaridade Situação profissional Local de residência Local de trabalho Nacionalidade Profissão Estado civil
2. Forma como é feita a visita	55,6%	Duração da visita Dia da visita (semana/fim-de-semana) Tipo de visita (individual, amigos, familiares, grupo) Espaços do museu visitados Consulta de materiais de apoio presentes no circuito expositivo? Visita integrada em visita guiada?
3. Motivações, expectativas, preferências e interesses iniciais	44,4%	Razão da visita Tipo de interesses do público É visitante assíduo? Se sim, vem pela exposição permanente ou temporária?
4. Informação sobre o Museu antes de realizar a visita	44,4%	Forma com o público obteve informação sobre o museu Registo de visitantes assíduo Conhecimento do Museu antes da sua requalificação É a primeira vez que visita o Museu? Se sim, tenciona voltar? Sugestões
5. Opinião sobre as actividades e serviços do Museu	44,4%	Avaliação do horário, dos preços, dos artigos e publicações à venda na loja e dos serviços prestados pela loja e cafeteria Postura/opinião face a novas actividades e/ou serviços a realizar no Museu Avaliação da informação prestada no circuito expositivo (auxiliares de leitura e interpretação do acervo) Considera a divulgação do museu suficiente e adequada?
6. Nível de satisfação com a visita	44,4%	Avaliação das visitas orientadas Seleção de peça/conjunto mais apreciado Grau de satisfação face a diferentes itens como condições de exposição, pessoal ao serviço (recepção, loja e vigilantes), instalações sanitárias e condições de higiene Grau de satisfação global da visita
7. Análise de satisfação	44,4%	Tipo de sensações/sentimentos experimentados durante a visita. Recolha de adjectivos com que o público classifica a visita Aquisição de novos conhecimentos na visita, ou esta foi essencialmente lúdica?
8. Hábitos de visita a Museus	33,3%	Frequência de visita a museus Tipo de museus visitados Visita museus nacionais e estrangeiros?

Fonte: SCML/MSR; SCML/GEP.

MUSEU DE SÃO ROQUE

Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa—Portugal
Tel.: (+351) 21 323 50 65/53 80
Fax: (+351) 21 323 54 01
e-mail: info@museu-saoroque.com
www.museu-saoroque.com

s/ referência
Data

s/ comunicação

n/ referência

2009.10.09

274/09

Assunto: Apresentação dos resultados da 1ª Ronda do Painel Delphi e início da 2ª Ronda

O Museu de São Roque agradece a disponibilidade que V. Exa. teve para a concretização da primeira ronda do Painel Delphi, que terminou no passado dia 22 de Setembro de 2009, apresentando agora os resultados obtidos nas respostas à pergunta inicial:

"As novas condições de exposição, programação e serviços de acolhimento têm atraído um maior número de visitantes ao Museu de São Roque.

O que considera ser mais interessante aferir sobre os nossos públicos?"

Os dados recolhidos nas respostas foram agregados por categorias e associados à percentagem correspondente de inquiridos que assinalaram a sua importância e relevância para o conhecimento dos públicos do museu, conforme poderá verificar no Anexo I.

Independentemente de ter ou não ter participado na primeira ronda do *Painel Delphi*, vimos agora solicitar a sua colaboração para a realização da segunda ronda, pelo que pedimos que leia atentamente os resultados aqui apresentados, para seguidamente responder ao inquérito que constitui o Anexo II deste ofício, ordenando as categorias apresentadas de acordo com a sua opinião pessoal, podendo sempre acrescentar algum aspecto que considere relevante e que não esteja elencado no referido documento.

MUSEU DE SÃO ROQUE

Reforçamos que todas as respostas deverão ser anónimas, pelo que solicitamos que preencha a folha do inquérito sem acrescentar qualquer dado que o/a identifique, remetendo-o ao Museu de São Roque através do envelope de correio azul que enviamos.

Reforçamos que os resultados decorrentes deste *Painel Delphi*, conjuntamente com os resultados da análise de conteúdo das mensagens deixadas no nosso "Livro de Visitantes" ao longo do 1º semestre deste ano e dos dados de bilheteira relativos ao mesmo período, constituirão um elemento essencial para a formulação de um Inquérito aos visitantes, a realizar ainda neste último trimestre de 2009. Por este motivo, muito agradecia a melhor colaboração no sentido de as respostas nos serem remetidas até ao próximo dia 23 de Outubro de 2009.

Certa de que a opinião de V. Exa. constituirá um importante contributo para o Museu de São Roque e agradecendo desde já a valiosa colaboração neste projecto, apresento os melhores cumprimentos,

A Directora do Museu de São Roque

(Teresa Morna)

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA 1ª RONDA DO PAINEL DELPHI

As respostas recebidas do primeiro inquérito realizado no âmbito do *Painel Delphi* apontaram diversas questões a considerar num estudo de públicos.

Apresentam-se em seguida os resultados agregados por categorias e a percentagem de inquiridos que assinalaram a sua importância para o estudo que se pretende levar a cabo no Museu de São Roque. Para facilitar a leitura das categorias, junta-se uma síntese dos indicadores incluídos em cada.

Categorias:

1 = Características sociodemográficas (77,8%)

Sexo, idade, escolaridade, situação profissional, local de residência e de trabalho, nacionalidade.

2 = Forma como é feita a visita (55,6%)

Duração, dia da visita, tipo de visita (individual, amigos/familiares, grupo), espaços do Museu visitados, materiais consultados.

3 = Motivações, expectativas, preferências e interesses iniciais (44,4%)

Razão da visita ao Museu, tipo de interesses do público.

4 = Informação sobre o Museu antes de realizar a visita (44,4%)

Forma como o público obteve informação sobre o Museu, registo de visitantes assíduos.

5 = Opinião sobre as actividades/serviços do Museu (44,4%)

Avaliação do horário, preços, produtos/publicações e dos serviços prestados no Museu (loja, restaurante). Postura face a novas actividades e/ou serviços a realizar no Museu. Avaliação da informação prestada no circuito expositivo. Opinião sobre a divulgação.

6 = Nível de satisfação com a visita (44,4%)

Avaliação das visitas guiadas. Selecção da peça/conjunto mais apreciado. Grau de satisfação face a diferentes itens como condições da exposição, pessoal ao serviço, instalações sanitárias e condições de higiene. Grau de satisfação global com a visita.

7 = Análise da satisfação (44,4%)

Tipo de sensações/sentimentos experimentados durante a visita. Recolha de adjectivos com que o público classifica a visita.

8 = Hábitos de visita a Museus (33,3%)

Frequência de visita a museus, tipo de museus visitados.

2ª RONDA PAINEL DELPHI

INQUÉRITO

Apresentamos-lhe de seguida uma lista com as categorias definidas a partir dos resultados obtidos na 1ª ronda do *Painel Delphi*. Por favor, ordene-as de 1 a 8 de acordo com a importância que atribui a cada uma para o conhecimento do público e gestão do espaço museológico.

Tenha em atenção que 1 = a mais importante, ou que deve ser alvo de maior investigação, e 8 = a menos importante, ou não é prioritária para o conhecimento do público visitante do Museu.

- ☐ Características sociodemográficas
 - ☐ Forma como é feita a visita
 - ☐ Motivações, expectativas, preferências e interesses iniciais
 - ☐ Informação sobre o Museu antes de realizar a visita
 - ☐ Opinião sobre as actividades/serviços do Museu
 - ☐ Nível de satisfação com a visita
 - ☐ Análise da satisfação
 - ☐ Hábitos de visita a Museus
 - ☐ Outra. Qual?
-

MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO

AP

De: "Maria Teresa Torres Fontes Freitas Morna Duarte Silva" <teresa.morna@scml.pt>
Data: segunda-feira, 26 de Outubro de 2009 18:26
Para: "Undisclosed recipients."
Anexar: Ofício 274-09 Apresentação dos resultados da 1ª ronda do Painei Delphi e início da 2ª ronda.pdf
Assunto: Pedido de resposta urgente à 2ª ronda do Painei Delphi
Exmo. (a) Senhor (a)

Como é do conhecimento de V. Exa., e na sequência do Ofício com Ref. 274/09, cuja cópia se anexa, o prazo para o envio das respostas à 2ª ronda do *Painei Delphi* terminou na passada sexta-feira, dia 23 de Outubro.

Venho, contudo, reforçar a importância da sua resposta e participação neste projecto pelo que, caso não tenha tido ainda oportunidade de nos dar a sua opinião, agradeço a sua melhor colaboração no sentido de nos remeter a mesma até à próxima sexta-feira, dia 30 de Outubro de 2009, de forma a pudermos dar continuidade à próxima fase do Estudo de Públicos do Museu de São Roque, a fase de Inquérito aos Visitantes.

Caso já nos tenha remetido a sua resposta, queira por favor ignorar este e-mail.

Agradecendo desde já a sua disponibilidade, apresento os melhores cumprimentos,

Teresa Morna
Directora do Museu de São Roque

Museu de São Roque
Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa
Tel.: (+351) 21 323 50 65/53 81
Fax.: (+351) 21 323 54 01
www.scml.pt
www.museu-saoroque.com

De: Maria Teresa Torres Fontes Freitas Morna Duarte Silva
Enviada: quinta-feira, 22 de Outubro de 2009 15:40
Assunto: Urgente - 23 de Outubro de 2009, data limite para o envio das respostas à 2ª ronda do Painei Delphi
Importância: Alta

Exmo. (a) Senhor (a)

Na sequência do nosso Ofício com Ref. 274/09, do passado dia 9 de Outubro, cuja cópia se anexa, relembro que termina amanhã, dia 23 de Outubro de 2009, o prazo para o envio das respostas à 2ª ronda do *Painei Delphi*.

(Nota: Caso já nos tenha remetido a sua resposta, queira ignorar este e-mail.)

Agradecendo mais uma vez a sua colaboração neste projecto, certa de que a opinião de V. Exa. constituirá um importante contributo para o Museu de São Roque, apresento os meus melhores cumprimentos,

Teresa Morna
A Directora do Museu de São Roque

Museu de São Roque
Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa
Tel.: (+351) 21 323 50 65/53 81
Fax.: (+351) 21 323 50 60

Tabela nº 17 - Resultado da 2ª ronda e ordenação final das categorias.

	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º
Características sociodemográficas	6(50,0%)	0(0,0%)	1(8,3%)	0(0,0%)	1(8,3%)	1(8,3%)	1(8,3%)	2(16,7%)
Motivações, expectativas, preferências e interesses iniciais	1(8,3%)	4(33,3%)	3(25,0%)	1(8,3%)	1(8,3%)	2(16,7%)	0(0,0%)	0(0,0%)
Nível de satisfação com a visita	2(16,7%)	2(16,7%)	3(25,0%)	1(8,3%)	1(8,3%)	2(16,7%)	1(8,33%)	0(0,0%)
Forma como é feita a visita	1(8,3%)	2(16,7%)	2(16,7%)	5(41,7%)	1(8,3%)	1(8,3%)	0(0,0%)	0(0,0%)
Informação sobre o Museu antes de realizar a visita*	0(0,0%)	2(18,9%)	0(0,0%)	2(18,9%)	3(27,8%)	0(0,0%)	3(27,8%)	1(9,1%)
Opinião sobre as actividades e serviços do Museu	2(16,7%)	1(8,3%)	1(8,3%)	1(8,3%)	1(8,3%)	4(33,3%)	2(16,7%)	0(0,0%)
Análise de satisfação	1(8,3%)	1(8,3%)	2(16,7%)	1(8,3%)	2(16,7%)	1(8,3%)	3(25,0%)	2(16,7%)
Hábitos de visita a Museus	0(0,0%)	0(0,0%)	1(8,3%)	1(8,3%)	2(16,7%)	1(8,3%)	2(16,7%)	5(41,7%)

Fonte: SCML/MSR; SCML/GEP.

Tabela nº 18 – Número e percentagem de participação por cada ronda.

	Nº total		Percentagem	
	1ª Ronda	2ª Ronda	1ª Ronda	2ª Ronda
Questionários enviados	20	20	100%	100%
Questionários respondidos	9	12	45%	60%
Questionários não respondidos (abstenção)	11	8	55%	40%

Tabela nº 19 – Valores globais de participação no *Delphi*

Totais de questionários enviados		Totais de questionários respondidos		Totais de questionários não respondidos (abstenção)	
Nº total	Percentagem	Nº total	Percentagem	Nº total	Percentagem
40	100%	21	52,5%	19	47,5%

ANEXO XX
INQUÉRITOS POR QUESTIONÁRIO

Quadro nº 4 - Vantagens e desvantagens da aplicação de inquéritos por questionário auto-administrado em contexto museal.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilita a obtenção de um elevado número de dados e uma maior sistematização dos mesmos; • Permite economia de tempo, custos e recursos-humanos; • Atinge um maior número de pessoas em simultâneo; • O anonimato dá mais segurança e liberdade de resposta; • Permite obter respostas rápidas e concisas; • Elimina a influência do inquiridor; • Se pedir o contacto dos inquiridos existe a possibilidade de os incluir na mailing list do Museu (quando existente) e criar uma relação duradoura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Baixo índice de resposta; • Elevada taxa de respostas incompletas ou incorrectas; • As perguntas abertas (quando existentes) têm tendência a serem deixadas em branco; • Pouca receptividade e cooperação por parte dos inquiridos para o preenchimento; • Uso de questões fechadas que não permitem entender a opção de escolha negativa pelo inquirido; • Complexidade de construção do questionário.

Fonte: SANTOS, Eloísa Pérez - **Estúdios de visitantes en museos: metodologias y aplicaciones**. Madrid: Ediciones Trea, 2000, p. 107-108; VLACHOU, Maria – **Os museus e o público** [Em linha]. [S.l.]: Rede Portuguesa de Museus, Dezembro 2007. [Consult. Jul. 2008]. Disponível em WWW:<[URL:http://www.rpmuseus-pt.org/Pt/cont/maria_vlachou.html](http://www.rpmuseus-pt.org/Pt/cont/maria_vlachou.html)>, p.4.

MUSEU DE SÃO ROQUE

Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa—Portugal
Tel.: (+351) 21 323 50 65/53 80
Fax: (+351) 21 323 54 01
e-mail: info@museu-saoroque.com
www.museu-saoroque.com

INQUÉRITO AOS VISITANTES



O Museu de São Roque está a realizar um estudo com vista a conhecer melhor os seus visitantes e a sua opinião sobre o Museu e as actividades que aqui se desenvolvem. Esta informação é de extrema importância para melhorar a qualidade dos nossos serviços e corresponder às expectativas daqueles que nos procuram.

Para isso, solicitamos a sua melhor colaboração através do preenchimento deste inquérito. As informações recolhidas são anónimas e destinam-se apenas a este estudo.

A sua participação é valiosa para a melhoria dos nossos serviços!

Instruções de preenchimento:

Para escolher as suas respostas faça um círculo no número correspondente. Exemplo, para responder "sim", desenhe um círculo à volta do 1: ☒ 1 - Sim 2 - Não

Se tiver alguma dúvida sobre o inquérito ou precisar de ajuda, não hesite em solicitá-la junto da Recepção do museu. No final da visita, por favor entregue o inquérito na recepção.

Sobre o Museu...

1. É a 1ª vez que visita o Museu de São Roque?

1 - Sim 2 - Não → 1.1 Há quanto tempo visitou o museu pela última vez?

1 - Há menos de 3 meses 2 - Entre 3 e 6 meses 3 - Entre 6 meses e 1 ano 4 - Há mais de 1 ano

2. Como é que teve conhecimento deste museu? (pode assinalar mais de uma resposta)

- 1 - Alguém o recomendou
- 2 - Através de publicidade nos jornais/revistas e/ou mupies
- 3 - Através de desdobráveis, panfletos ou cartazes do Museu
- 4 - Através da escola/faculdade/associação
- 5 - Por passar no Largo Trindade Coelho
- 6 - É funcionário da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- 7 - Através de guias turísticos
- 8 - Através da Internet
- 9 - É familiar de um(a) funcionário(a) da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- 10 - Outra forma → 2.1 Qual? _____

MUSEU DE **SÃO ROQUE**

3. Por que razão(ões) veio visitar o museu? (pode assinalar mais de uma resposta)

- 1 - Para conhecer o Museu (é a 1ª vez que vem ao museu)
- 2 - Para voltar a ver peças ou salas de que gostou especialmente numa visita anterior
- 3 - Por motivos profissionais ou de estudo
- 4 - Integrado(a) numa visita turística
- 5 - Para ocupar o tempo
- 6 - Para mostrar o museu a amigos ou familiares
- 7 - Porque o museu foi-lhe recomendado por outras pessoas
- 8 - Outros motivos. → 3.1 Por favor diga-nos quais: _____

4. Tenciona voltar ao Museu de São Roque? 1 – Sim 2 – Não

5. O que é que o(a) levaria a vir mais vezes ao museu? (pode assinalar mais de uma resposta)

- 1 - Facilidade de estacionamento
- 2 - Exposições temporárias
- 3 - Horário mais alargado
- 4 - Preços mais acessíveis da cafetaria/restaurante
- 5 - Actividades dirigidas a famílias/crianças (ateliers didácticos, visitas)
- 6 - Entrada gratuita
- 7 - Concertos/espectáculos
- 8 - Actividades dirigidas ao público adulto (visitas, workshops, conferências)
- 9 - Grupo de Amigos do Museu
- 10 - Não sei

6. Costuma visitar museus?

- 1 – Sim → 6.1 Sem contar com esta, quantas visitas fez a museus em 2009? _____
- 2 – Não

MUSEU DE SÃO ROQUE

A sua visita...

7. Diga-nos por favor em que dia da semana fez a visita:

1 - De 3ª a 6ª feira 2 - Sábado/Domingo à tarde 3 - Domingo de manhã

8. Aproximadamente, quanto tempo durou a sua visita?

1 - Menos de 30 min. 2 - Entre 30 min. e 1 hora 3 - Entre 1 e 2 horas 4 - Mais de 2 horas

9. Veio visitar o museu:

1 - Sozinho (passe à pergunta 11) 2 - Acompanhado

10. Com quem veio visitar o museu? (pode assinalar mais de uma resposta)

1 - Marido/mulher, companheiro/a, namorado(a)

2 - Pais

3 - Filhos

4 - Outros familiares

5 - Amigos

6 - Integrado em visita guiada (Associação, turismo, escola, faculdade)

7 - Outras pessoas. → 10.1 Quem? _____

11. Ao longo da visita consultou:

11.1 Desdobrável do museu 1 - Sim 2 - Não

11.2 Textos de parede e tabelas/legendas 1 - Sim 2 - Não

11.3 Pontos multimédia 1 - Sim 2 - Não

11.4 Roteiro do museu 1 - Sim 2 - Não

A sua avaliação...

Terminada a visita, gostaríamos agora de conhecer a sua opinião sobre os nossos serviços.

12. A visita que acabou de fazer correspondeu às suas expectativas?

1 - Sim 2 - Não

13. O que mais apreciou na visita ao museu?

MUSEU DE SÃO ROQUE

14. E o que menos apreciou?

15. Que avaliação faz dos nossos serviços? (Para cada serviço assinale apenas uma resposta com uma cruz, por favor)

	Muito Bom	Bom	Normal	Fraco	Mau	Não sei	Não utilizei
15.1 Pessoal (recepção, loja, salas)							
15.2 Iluminação							
15.3 Limpeza							
15.4 Horário							
15.5 Acessos							
15.6 Informações e explicações das obras de arte							
15.7 Sinalética							
15.8 Qualidade dos artigos e publicações da loja							
15.9 Qualidade da cafetaria/restaurante							
15.10 Instalações sanitárias							
15.11 Divulgação do Museu							
15.12 Descontos em vigor no Museu (bilheteira/loja)							

(Este bloco de perguntas destina-se apenas a visitantes integrados em visitas guiadas. Se não é o seu caso, passe por favor à pergunta 18)

16. Em termos gerais, como avalia a visita guiada?

1 - Muito boa 2 - Boa 3 - Normal 4 - Fraca 5 - Má

17. Na sua opinião, o(a) técnico(a) que acompanhou a visita demonstrou ter: (para cada pergunta assinale uma resposta)

	Elevados	Bons	Razoáveis	Fracos	Reduzidos	Não sei
17.1 Conhecimentos						
17.2 Disponibilidade						
17.3 Simpatia						

MUSEU DE SÃO ROQUE

18. Em termos gerais, como se sente após a visita ao Museu de São Roque?

1 - Muito satisfeito(a) 2 - Satisfeito(a) 3 - Pouco satisfeito(a) 4 - Insatisfeito(a)

19. Se lhe pedissem para descrever o Museu de São Roque numa palavra, qual escolheria?

A sua opinião...

Diferentes pessoas têm diferentes posturas face aos serviços que um museu pode/deve oferecer aos seus visitantes.

20. Na sua opinião, existe algum serviço/actividade que o museu devia oferecer aos seus visitantes, e que não existe actualmente?

1 - Sim 2 - Não (passe à pergunta 22)

21. Que serviço ou actividade seria?

Os nossos visitantes...

Para terminar, gostaríamos de o(a) conhecer um pouco melhor. Esta informação é muito importante para a caracterização dos nossos visitantes. Por favor, diga-nos:

22. Idade: ____ anos 23. Sexo: 1 - Masculino 2 - Feminino

24. Nacionalidade: 1 - Portuguesa (passe à pergunta 25)

2 - Outra. → 24.1 Qual? _____

25. Onde mora?

1 - Lisboa 2 - Outro concelho. → 25.1 Qual? _____

3 - Outro país. → 25.2 Qual? _____

MUSEU DE **SÃO ROQUE**

26. Qual é o seu grau de instrução? (indique o grau mais elevado que completou)

- 1 - Ensino Básico (4ª classe)
- 2 - Ensino Básico (6º ano, antigo ciclo preparatório)
- 3 - Ensino Básico (9º ano)
- 4 - Ensino Secundário (11º ano)
- 5 - Ensino Secundário (12º ano)
- 6 - Curso Médio
- 7 - Curso Superior

27. A sua situação actual é:

- 1 - É estudante
- 2 - Está reformado(a)
- 3 - Está desempregado(a)
- 4 - É doméstica (nunca trabalhou fora de casa)
- 5 - Está a trabalhar → 27.1 – Qual é a sua profissão?

(descreva, por favor, com algum detalhe a sua actividade profissional. Exemplo: professor do ensino secundário, cozinheiro num restaurante, operador de call-center, ...)

Muito obrigada pela sua colaboração!

MUSEU DE SÃO ROQUE

Largo Trindade Coelho
1200-470 Lisboa—Portugal
Tel.: (+351) 21 323 50 65/53 80
Fax: (+351) 21 323 54 01
e-mail: info@museu-saoroque.com
www.museu-saoroque.com

QUESTIONNAIRE FOR VISITORS



The Museum of São Roque is conducting a study to better understand its visitors, their opinion about the museum and the activities herein developed. This information is extremely important to improve the quality of our services and meet the expectations of those who seek us.

To do this, we ask your best cooperation by completing this inquest. The information collected is anonymous and is intended only to this study.

Your participation is valuable for improving our services!

Instructions how to complete the form:

To select your answers please make a circle around the correspondent number. For example, to answer "Yes", draw a circle around the 1: ☒ 1 - Yes 2 - No

If you have any doubt about the questionnaire or need help, do not hesitate to ask for assistance in the museum reception. In the end of your visit, please leave the questionnaire at the reception.

About the Museum...

1. Is this your first visit to Museum of São Roque ?

1 – Yes 2 – No → 1.1. When did you visit the museum for the last time?

1 - Less than 3 months 2 - Between 3 to 6 months 3 – Between 6 months to 1 year 4 - Over 1 year

2. How did you come to know this museum? (you may select more than one answer)

- 1 - Someone recommended it
- 2 - Through publicity in the newspapers/ magazines or mupies
- 3 - Through brochures, leaflets or posters about the museum
- 4 - Through the school, college, association
- 5 - On passing by Largo Trindade Coelho
- 6 - I work in Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- 7 - Through touristic guides
- 8 - On the internet
- 9 - I'm a relative to a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa employee
- 10 - Other → 2.1 Which? _____

MUSEU DE SÃO ROQUE

3. Why did you come to visit the museum?

(You may select more than one answer)

- 1 - To know the museum (this is the first time in the museum)
- 2 - To better watch the pieces that I specially appreciated in my last visit
- 3 - For professional or study purposes
- 4 - For being integrated in a touring visit
- 5 - To fill my free time
- 6 - To show the museum to family or friends
- 7 - Because the museum was recommended by other people
- 8 - Others → 3.1 Please, indicate which: _____

4. Do you intend to come back to Museum of São Roque? 1 - Yes 2 - No

5. What would make you come back to visit the museum again?

(You may select more than one answer)

- 1 - Parking facilities
- 2 - Temporary exhibitions
- 3 - Extended opening hours
- 4 - Accessible prices for cafeteria/restaurant
- 5 - Activities directed to families/children (educational ateliers, visits)
- 6 - Free admission
- 7 - Music concerts/plays
- 8 - Activities directed to adult public (Visits, workshops, public lectures)
- 9 - Group of Museum Friends
- 10 - I do not know

6. Do you visit museums often?

1 - Yes → 6.1 Not counting with this, how many visits to museums did you make in 2009? _____

2 - No

About your visit...

7. Please, tell us in what day of the week was your visit to the museum?

1 - From Tuesday to Friday 2 - Saturday or Sunday afternoon 3 - Sunday morning

8. Roughly, how much time did your visit take?

- 1 - Less than 30 minutes 2 - Between 30 minutes and 1 hour
- 3 - Between 1 and 2 hours 4 - More than 2 hours

MUSEU DE **SÃO ROQUE**

9. You came to the museum:

- 1 – Alone (please, skip to question 11) 2 - Accompanied

10. With whom did you make your visit to the museum? (You may select more than one answer)

- 1 - Husband/Wife, companion, boy/girlfriend
2 - Parents
3 - Children
4 - Other relatives
5 - Friends
6 - Integrated in a guided tour (Association, Tourism, school, college)
7 - Other people → 10.1 - Whom? _____

11. During your visit you consulted:

- | | | |
|--------------------------|---------|--------|
| 11.1 The museum leaflet | 1 - Yes | 2 - No |
| 11.2 Wall texts, legends | 1 - Yes | 2 - No |
| 11.3 Multimedia screens | 1 - Yes | 2 - No |
| 11.4 The museum guide | 1 - Yes | 2 - No |

Your evaluation...

In the end of your visit, we would like to know your opinion about our services.

12. The visit that you have just finished did correspond to your expectations?

- 1 – Yes 2 - No

13. What did you like in your visit to the museum?

14. What did you like less?

MUSEU DE SÃO ROQUE

15. What is your evaluation about our services?
(For each service, please mark only one answer with a cross)

	Very Good	Good	Normal	Poor	Bad	I don't know	I did not use
15.1 Staff (reception, shop, rooms)							
15.2 Light system							
15.3 Cleanliness							
15.4 Schedule							
15.5 Accesses							
15.6 Information about works of art							
15.7 Signage							
15.8 Quality of the items and books in the shop							
15.9 Quality of the cafeteria/restaurant							
15.10 Toilets							
15.11 Museum publicity							
15.12 Discounts (Tickets/shop)							

(This set of questions is destined only to visitors included on guided tours. If this is not your case, please skip to question 18)

16. In general, how do you evaluate the guided tour?

1 – Very good 2- Good 3- Normal 4- Poor 5 – Bad

17. In your opinion, the guide who conducted your visit has shown: (for each question please mark one answer):

	High	Good	Reasonable	Poor	Limited	I don't know
17.1 Knowledge						
17.2 Availability						
17.3 Kindness						

18. In general, how do you feel after your visit to Museu de São Roque?

1 – Very satisfied 2- Satisfied 3 – Less satisfied 4- Unsatisfied

19. If someone asked you to describe the Museum of São Roque in one word, which one would you choose?

MUSEU DE **SÃO ROQUE**

27. Your activity now is:

1 - Student

2 - Retired

3 - Unemployed

4 - House wife (never worked outside my home)

5 - Having a job → 27.1 - **What is your job?** (Please, describe with some detail your professional activity. Examples: high school teacher, restaurant/hotel cook, Call-center operator ...)

We thank you for your cooperation!

Tabela nº 20 – Mapa de controlo de entregas dos inquéritos.

Data e Hora	Nº de questionários entregues aos visitantes		Nº de questionários recusados		Nº de questionários devolvidos e preenchidos		Nº de questionários devolvidos em branco		Nº de questionários não devolvidos		Total de visitantes		Observações
	Português	Inglês	Português	Inglês	Português	Inglês	Português	Inglês	Português	Inglês	Nacionais	Estrangeiros	
	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE			
	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais			
	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE			
	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais			
	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE			
	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais			
	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE	SE			
	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais	Visitas Individuais			

Estudo de Públicos do Museu de São Roque

Inquérito por questionário auto-administrado aos visitantes do Museu de São Roque

Objectivo do manual de aplicação: informar relativamente à distribuição, e apoio no preenchimento e recolha dos questionários referentes ao estudo de públicos levado a cabo pelo MSR.

Aspectos chave a ter em consideração:

- Apenas devem ser entregues questionários aos visitantes sorteados que visitem a exposição permanente do Museu;
- O questionário deve ser preenchido no fim da visita e entregue na recepção do Museu;
- Questionários em dois idiomas: português e inglês;
- Entregas segundo uma taxa de sondagem de 3 em 3 visitantes;
- O preenchimento do questionário demora entre 10 a 15 minutos;
- Inquiridos: visitantes com mais de 15 anos;
- Não inquiridos: menores de 15 anos e grupos escolares até ao 10º ano – nesta situação o questionário é apenas entregue ao(s) professore(s) representante(s) do grupo;
- Caso o visitante seleccionado recuse o preenchimento do questionário, não insista. Agradeça e guarde o mesmo no envelope designado para os questionários a serem distribuídos, registando o sucedido no “Mapa de controlo de entrega dos questionários”;
- Se um visitante não abrangido pela taxa de sondagem solicitar um questionário, o mesmo deve ser entregue;
- Numa família se sair o questionário a uma criança, confirmar a sua idade e se for igual ou superior a 15 anos pode responder, caso contrário responderá um dos pais;
- Grupos organizados e escolares – deve ser explicado ao representante do grupo o que se pretende com o inquérito e entregar-lhe o número de questionários conforme o número de pessoas que compõem o respectivo grupo (exemplo: 15 pessoas = a 3 questionários);
- Visitantes estrangeiros – quando for sorteado um visitante estrangeiro deve ser entregue um questionário em inglês.

<p>Bom dia/tarde,</p> <p>O Museu de São Roque está a realizar um estudo de públicos.</p> <p>A sua / vossa opinião é fundamental, por isso pedimos a colaboração preenchendo este inquérito no final da visita ao Museu.</p> <p>Depois de preenchido entregue o inquérito, aqui na recepção, sff.</p> <p>Se tiver alguma dúvida durante o preenchimento, basta perguntar-me.</p> <p>Muito obrigada.</p>
<p>Good morning / afternoon,</p> <p>The São Roque Museum is doing a study about his visitors.</p> <p>We ask your collaboration by filling this inquiry on the end of the visit.</p> <p>After completed, delivery here, please. (on the museum front desk/reception)</p> <p>If you need help about the inquiry, just ask me.</p> <p>If you choose you may take it on the visit and delivery it on the end. You may also get it here on the front desk.</p> <p>Thank you for your cooperation.</p>
<p>Bonjour,</p> <p>Le Musée de São Roque est en train de réaliser une étude de public.</p> <p>Nous vous prions de collaborer en répondant à cette enquête lors de la fin de votre visite.</p> <p>Après avoir répondu, rendez – la au bureau d’informations s’il vous plaît.</p> <p>Si vous avez des questions à poser, demandez-moi de l’aide.</p> <p>Merci pour votre coopération.</p>
<p>Buenos días / Buenas tardes,</p> <p>El Museo de San Roque está haciendo un estudio de sus publicos.</p> <p>Les pedimos su colaboración haciendo este encuesta al final de la visita.</p> <p>Después de hacer su encuesta entregalo en la recepción por favor.</p> <p>Si usted tiene alguna duda en el encuesta, haga las preguntas en la recepción.</p> <p>Muchas gracias.</p>

Tabela nº 21 - Resultados da aplicação dos inquéritos por questionário

	Português	Inglês	TOTAIS
Nº de questionários entregues	327	95	422
Nº de questionários recolhidos	323	95	418
Nº de questionários recolhidos preenchidos	319	94	413
Nº de questionários devolvidos em branco	4	1	5
Taxa de resposta dos questionários recolhidos preenchidos e devolvidos em branco (%)	98,8	100,0	99,1
Nº de questionários não devolvidos	4	0	4
Taxa de resposta de questionários não devolvidos (%)	1,2	0,0	0,9
Nº de questionários recusados	5	4	9
Total de dias de aplicação			17